



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA**

**Facultad de Ciencias de la Salud  
Escuela Profesional de Psicología**



**INFORME FINAL**

**TITULADO**

**PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PARA REDUCIR EL ESTRES LABORAL EN  
EL PERSONAL QUE LABORA CON PACIENTES DROGODEPENDIENTES DEL  
CENTRO DE REHABILITACION SAN FRANCISCO DE ASIS, SULLANA-  
PIURA, 2019**

**RESPONSABLE:**

**OLAYA GUTIÉRREZ, Frida Ximena**

**ASESOR:**

**MG. Wilmer Alfonso Terán Palacios**

**Línea de Investigación: Seguridad y Salud Laboral**

**Presentado para optar el Título Profesional de Psicología**

**PIURA – PERÚ**

**2019**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA**  
**Facultad de Ciencias de la Salud**  
**Escuela Profesional de Psicología**



**PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PARA REDUCIR EL ESTRES  
LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA CON PACIENTES  
DROGODEPENDIENTES DEL CENTRO DE REHABILITACION SAN  
FRANSISCO DE ASIS, SULLANA-PIURA,2019**

**Mag. TERÁN PALACIOS, Wilmer Alfonso**

**ASESOR**

**OLAYA GUTIÉRREZ, Frida Ximena**

**Responsable**



UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
OFICINA CENTRAL DE INVESTIGACIÓN



FORMATO N°7

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DEL PROYECTO DE TESIS

Título de la Tesis:

"PROGRAMA DE INTERVENCION PARA REDUCIR EL ESTRES LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA CON PACIENTES DROGODEPENDIENTES DEL CENTRO DE REHABILITACION SAN FRANCISCO DE ASIS, SULLANA-PIURA, 2019".

**OLAYA GUTIERREZ FRIDA XIMENA**, identificada con DNI N° 76852111, Facultad de Ciencias de la salud.

**DECLARO BAJO JURAMENTO:** que el proyecto de tesis que presento es original e inédito, no siendo copia parcial ni total de proyecto de tesis desarrollada, y/o realizada en el Perú o en el Extranjero, en caso contrario de resultar falsa la información que proporciono, me sujeto a los alcances de lo establecido en el Art. N° 411, del código Penal concordante con el Art. 32° de la Ley N° 27444, y Ley del Procedimiento Administrativo General y las Normas Legales de Protección a los Derechos de Autor.  
En fe de lo cual firmo la presente.



Huella Digital



Piura, 25 de enero de 2019

  
OLAYA GUTIERREZ FRIDA XIMENA,

UNP-VRI-OCIN-DJ-N°0132-/2019

### **DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

**YO:** Frida Ximena Olaya Gutiérrez, identificada con DNI/CU N° 76852111, Bachiller de la Escuela Profesional de Psicología, de la Facultad de Ciencias de la Salud y domiciliado en calle Ugarteche n° 216 del Distrito de Sullana, Provincia de Sullana, Departamento de Piura, con N° de celular 950294785, Email Olayaximena9@gmail.com.

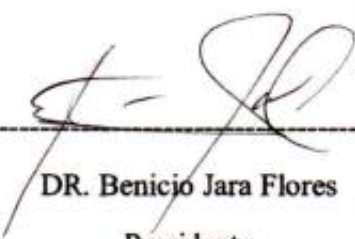
**DECLARO BAJO JURAMENTO:** Que la tesis que presento es original e inédita, no siendo copia parcial ni total de una tesis desarrollada y/o realizada en Perú o en el Extranjero, en caso contrario de resultar falsa la información que proporciono, me sujeto a los alcances de lo establecido en el Art N° 411, del código Penal concordante con el Art. 32 de la Ley N° 2744, y Ley del Procedimiento Administrativo General y las Normas Legales de Protección a los Derechos de Autor.

En fe de lo cual firmo la presente.

Piura, Julio del 2019

  
DNI N°76852111

La investigación titulada: “PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PARA REDUCIR EL ESTRES LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA CON PACIENTES DROGODEPENDIENTES DEL CENTRO DE REHABILITACION SAN FRANCISCO DE ASIS, SULLANA-PIURA,2019, presentada por Frida Ximena Olaya Gutiérrez; al digno jurado para ser aprobado en contenido y forma.




---

**DR. Benicio Jara Flores**  
Presidente



---

**Mg. Carlos Miguel Ortiz de la Cruz**  
Secretario



---

**Mag. Billy Gutiérrez Adrianzen**  
Vocal



## ACTA DE SUSTENTACION



Ejecutor (es) : FRIDA XIMENA OLAYA GUTIERREZ  
Asesor : MG. WILMER ALFONSO TERAN PALACIOS

Los Miembros del Jurado Calificador que suscriben, nombrados con Resolución 223-19-FCS-del 24/07/19 UNP, dictaminan que el Trabajo de Investigación "**PROGRAMA DE INTERVENCION PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA CON PACIENTES DROGODEPENDIENTES DEL CENTRO DE REAHABILITACION SAN FRANCISCO DE ASIS-SULLANA PIURA 2019**" presentado por el Bachiller (es) FRIDA XIMENA OLAYA GUTIERREZ, para optar el Título de Licenciado en Psicología de la Universidad Nacional de Piura, está en calidad de:

APROBADO				DESAPROBADO
EXCELENTE	SOBRE SALIENTE	MUY BUENO	BUENO X	

En consecuencia queda en condición de ser calificado **APTA** por el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Piura y recibir el **TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGIA** de conformidad con lo estipulado en la ley.

En fe de lo cual se firma la presente a los catorce días del mes de agosto del 2019

Castilla, 14 de agosto del 2019

  
DR. BENICIO JARA FLORES  
PRESIDENTE

  
MG. CARLOS ORTIZ DE LA CRUZ  
SECRETARIO

  
MG. BILLY GUTIERREZ ADRIANZEN  
VOCAL



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA

Facultad de Ciencias de la Salud  
Escuela profesional de Psicología



## FORMATO DE CALIFICACIÓN DE LA TESIS

INDICADOR	NIVEL MÁXIMO POSIBLE DE LOGRAR	NIVEL EFECTIVO LOGRADO
<b>DOCUMENTO DE LA TESIS</b>		
1. Utiliza los términos con propiedad sigue las normas de la síntesis.	6	4
2. Las referencias bibliográficas están citadas en el interior del documento y de acuerdo a lo nombrado en el reglamento.	6	3
3. Demuestra conocimiento y manejo del método científico.	14	9
4. Vincula la discusión de los resultados de su investigación con las referencias bibliográficas citadas.	14	9
5. Las conclusiones provienen directamente de los objetivos de la investigación.	10	6
6. Las recomendaciones son pertinentes a las conclusiones planteadas.	10	8
<b>SUSTENTACIÓN DE LA TESIS</b>		
7. Conoce el contenido del tema de investigación.	9	8
8. Las diapositivas son adecuadas para la sustentación.	8	7
9. Frente a las preguntas que se plantea responde con propiedad y se deja entender claramente.	15	10
10. Demuestra capacidad de síntesis.	8	6
<b>TOTAL</b>	100	70

PUNTAJE	CALIFICACION
Menor de 60	Desaprobado
60-70	Bueno ✓
71-80	Muy Bueno
81-90	Sobresaliente
91-100	Excelente

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, dedico este trabajo de investigación a Dios por guiarme y brindarme sabiduría e inteligencia durante mi carrera profesional y así mismo darme fortaleza para continuar en este camino para lograr mi sueño anhelado.

A mis padres, hermanos y mi tía Lea; quienes han sido el pilar fundamental para mí, dándome su apoyo incondicional, amor, paciencia, sacrificio y asimismo por los valores que me han inculcado permitiéndome así continuar en este camino para así, seguir cumpliendo mis metas.

A mis maestros, por haber compartido su conocimiento y consejos a lo largo de mi carrera y mi enamorado por su apoyo y constante ayuda para que pueda realizarme profesionalmente.



## **AGRADECIMIENTO**

Con mucho aprecio a los docentes de la Escuela de Psicología de la Universidad Nacional de Piura por dirigir mi formación profesional y aprendizaje permanente en la carrera profesional de psicología, que me ha permitido desarrollar mi comprensión de la conducta humana y las motivaciones del ser humano para adaptarse u modificar el contexto social en el cual desarrolla su cotidianidad.

A los docentes que nos brindaron formación humanística, filosófica, desarrollando nuestra sensibilidad social y valoración de nuestro entorno socio histórico cultural, desarrollando nuestro sentimiento de pertenencia; mi especial agradecimiento a la fundadora de la escuela Mag. Giovanna Peña Correa por todo su esfuerzo personal, académico y profesional para nuestra escuela y su arduo trabajo por la ciencia.

Al Director del centro de rehabilitación San Francisco de Asís por facilitarnos nuestro trabajo de campo para desarrollar el programa para sus profesionales que laboran con los pacientes farmacodependientes y por su apoyo en el recojo de información.

## INDICE

RESUMEN .....	15
. ABSTRACT .....	16
INTRODUCCIÓN .....	17
I. ASPECTOS DE LA PROBLEMÁTICA .....	19
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	19
Para muchos estar estresado puede ser una situación habitual, el estrés es un fenómeno psicológico que afecta la salud mental y calidad de vida de las personas, todo esto ha generado la necesidad de convertirlo en objeto de estudio científico durante los últimos 90 años; en sus inicios las investigaciones se focalizaron en la población de soldados que vivenciaron la primera y segunda guerra mundial, con el propósito de elegir los menos vulnerables al estrés; actualmente se estudia porque han cambiado las condiciones ambientales donde se desarrolló el ser humano, circunstancias en las que el individuo esta expuestos al ruido, contaminación visual, polución y aglomeración de personas en espacios reducidos como lo es transporte público o los puestos de trabajo, este nuevo entorno dista de las condiciones naturales de vida y expone a el individuo a situaciones de constante alerta y presión (García, 2013). .....	19
La situación laboral del empleado es una de las causas más frecuentes del estrés laboral, el saber si su trabajo le gusta, le apasiona o lo realiza para cubrir sus necesidades económicas, altos niveles de trabajo o producción en relación a las horas de trabajo, posición de desventaja en relación a sus compañeros debido a las habilidades o destrezas, conflictos de interés y ambientes laborales donde hay roses o mucha competitividad entre compañeros (Velayos, 2010).....	19
1.2. Formulación del problema de investigación .....	21
1.2.1. Problema General .....	21
1.2.2. Problemas Específicos.....	21
1.3. Justificación e importancia de la investigación .....	22
1.4. Objetivos .....	24
1.4.1. Objetivo General .....	24
1.4.2. Objetivos Específicos.....	24
1.5. Delimitación de la Investigación .....	25
II. MARCO TEÓRICO .....	26
2.1. Antecedentes de la investigación.....	26
2.1.1. Internacionales.....	26
2.1.2. Nacionales .....	27
2.1.3. Locales .....	27
2.2. Bases Teóricas .....	28
2.2.1. Estrés .....	28
2.2.2. Programa .....	38

2.3. Glosario de términos básicos .....	43
2.3. 1. Estrés Laboral .....	43
2.3. 2. Programa .....	43
2.4. Hipótesis .....	44
2.4.1. Hipótesis General: .....	44
La aplicación de programa de intervención reduce el estrés laboral en el personal que labora con pacientes drogodependientes, en el centro de rehabilitación San Francisco de Asís de Sullana-Piura. ....	44
2.4.2. Hipótesis Específicas: .....	44
2.5. Definición y Operacionalización de variables.....	45
2.5.1. Definición Conceptual de Estrés.....	45
2.5.2 Definición Operacional de Estrés .....	46
2.5.3. Definición Conceptual de Programa de Intervención .....	46
2.5.4. Definición Operacional Programa de Intervención .....	48
2.5.5. Operacionalización de variables.....	49
III. MARCO METODOLÓGICO .....	51
3.1. Enfoque .....	51
3.2. Diseño.....	51
3.3. Nivel.....	51
3.4. Tipo.....	51
3.5. Sujetos de la Investigación .....	52
3.5.1. Población y Muestra.....	52
3.5.1.1. Población.....	52
3.5.1.2. Muestra .....	52
3.6. Métodos y Procedimientos .....	52
3.7. Técnicas e Instrumentos .....	53
3.7.1. Técnicas .....	53
3.7.2. Instrumentos .....	53
3.7.2.1 Cuestionario de Maslach Burnout Inventory .....	53
3.8. Aspectos Éticos.....	56
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	57
4.1. Resultados .....	57
4.2. Discusión .....	63
CONCLUSIONES .....	66

RECOMENDACIONES .....	68
IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	69
Número 5. Cuestionario de Maslach Burnout Inventory.....	71

## INDICE DE TABLAS

I.	DIFERENCIA DE PROMEDIOS DEL PRE Y POST TEST DEL PUNTAJE DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA CON PACIENTES DROGODEPENDIENTES, SULLANA-PIURA,2019.....	54
II.	NIVEL DEL PRE Y POST TEST DEL PUNTAJE DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA CON PACIENTES DROGODEPENDIENTES, SULLANA-PIURA,2019.....	54
III.	DIFERENCIA DE PROMEDIOS DEL PRE Y POST TEST DEL PUNTAJE DE LA DIMENSION AGOTAMIENTO EMOCIONAL DEL ESTRES LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA CON PACIENTES DROGODEPENDIENTES, SULLANA-PIURA,2019.....	55
IV.	NIVEL DEL PRE Y POST TEST DEL PUNTAJE DE LA DIMENSION CANSANCIO DEL ESTRES LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA CON PACIENTES DROGODEPENDIENTES, SULLANA-PIURA,2019.....	56
V.	DIFERENCIA DE PROMEDIOS DEL PRE Y POST TEST DEL PUNTAJE DE LA DIMENSION DE DESPERSONALIZACION DEL ESTRES LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA CON PACIENTES DROGODEPENDIENTES, SULLANA-PIURA,2019.....	57
VI.	NIVEL DEL PRE Y POST TEST DEL PUNTAJE DE LA DIMENSION DE DESPERSONALIZACION DEL ESTRES LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA CON PACIENTES DROGODEPENDIENTES, SULLANA-PIURA,2019.....	57
VII.	DIFERENCIA DE PROMEDIOS DEL PRE Y POST TEST DEL PUNTAJE DE LA REALIZACION PERSONAL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA CON PACIENTES DROGODEPENDIENTES, SULLANA-PIURA,2019.....	58
VIII.	DEL PRE Y POST TEST DEL PUNTAJE DE LA REALIZACION PERSONAL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA CON PACIENTES DROGODEPENDIENTES, SULLANA-PIURA, 2019.....	59

## INDICE DE GRAFICOS

I.	NIVEL DEL PRE Y POST TEST DEL PUNTAJE DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA CON PACIENTES DROGODEPENDIENTES, SULLANA- PIURA,2019.....	55
II.	NIVEL DEL PRE Y POST TEST DEL PUNTAJE DE LA DIMENSIÓN CANSANCIO DEL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA CON PACIENTES DROGODEPENDIENTES, SULLANA-PIURA,2019.....	56
III.	NIVEL DEL PRE Y POST TEST DEL PUNTAJE DE LA DIMENSIÓN DE DESPERSONALIZACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA CON PACIENTES DROGODEPENDIENTES, SULLANA-PIURA,2019.....	58
IV.	NIVEL PRE Y POST TEST DEL PUNTAJE DE LA REALIZACIÓN PERSONAL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA CON PACIENTES DROGODEPENDIENTES, SULLANA- PIURA,2019.....	59



## RESUMEN

El estrés es un fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes, ya que puede afectar al bienestar físico y psicológico y también deteriorar la salud de las organizaciones, la investigación se titula: “PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA CON PACIENTES DROGODEPENDIENTES, SULLANA; nos urge la necesidad de aplicar un programa para reducir este fenómeno ya que el ritmo de trabajo ha ido incrementando constantemente, y con un número menor de trabajadores se deben alcanzar los mismos resultados e incluso mayores. El estrés es el resultado de la adaptación de nuestro cuerpo y nuestra mente al cambio, adaptación que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional. La situación del trabajo y de la economía actual está provocando continuamente situaciones que suponen un reto para los trabajadores. que difícilmente podrán resistir la rapidez de los cambios.

En el ámbito de las profesiones sanitarias, la incidencia del estrés es grave porque no solo afecta al profesional que lo padece, sino también al enfermo que depende de sus cuidados. En cuanto a su incidencia en este gremio, presenta notables diferencias en función del género, ocupación y cargo desempeñado. La prevención es la vía ideal de solución de este problema. Se basa fundamentalmente en una organización del trabajo más racional, el establecimiento de turnos más equilibrados, la conciliación de la vida laboral y familiar, el desarrollo de un ambiente agradable en el puesto de trabajo, la intervención con los propios trabajadores y el desarrollo de políticas socio laborales promotoras de la salud.

Palabras claves: Programa, Estrés Laboral, Drogodependientes, Adaptación.

## . ABSTRACT

Stress is an increasingly frequent phenomenon and with important consequences, since it can affect the physical and psychological well-being and also deteriorate the health of organizations, the research is entitled: "PROGRAM OF INTERVENTION TO REDUCE LABOR STRESS IN PERSONNEL LABORA WITH PATIENTS DROGODEPENDIENTES, SULLANA; we urge the need to apply a program to reduce this phenomenon since the pace of work has been constantly increasing, and with a smaller number of workers the same or even greater results must be achieved. Stress is the result of the adaptation of our body and our mind to change, adaptation that requires a physical, psychological and emotional effort. The situation of work and the current economy is continuously causing situations that pose a challenge for workers. Who can hardly resist the rapidity of the changes.

In the field of health professions, the incidence of stress is serious because it affects not only the professional who suffers, but also the patient who depends on their care. Regarding its incidence in this union, it has notable differences according to gender, occupation and position held. Prevention is the ideal way to solve this problem. It is fundamentally based on a more rational organization of work, the establishment of more balanced shifts, the reconciliation of work and family life, the development of a pleasant workplace environment, the intervention with the workers themselves and the development of policies health promoter partner.

Key Words: Program, Work Stress, Drug addicts, Adaptation

## INTRODUCCIÓN

Se sabe que desde el siglo XXI, el stress laboral constituye un problema tanto de salud pública, como de salud mental y ocupacional, en todo el mundo, situación que aqueja con mayor frecuencia según nuestro criterio a trabajadores de las instituciones públicas o del estado.

Es muy común que estos trabajadores sumergidos en estrés laboral, mencionen sentirse a disgusto, estar hartos, sentirse agobiados, tener un mal día en el trabajo, etc., sin hacer nada para remediarlo, generando más y más consecuencia a la salud mental y que normalmente afectan el rendimiento del individuo en el trabajo y en otros roles de la vida. Una de las fuentes del estado de estrés laboral son las presiones a las que el individuo se ve sometido, estas implican la salud del individuo, cuando se ve afectado por una exposición prolongada a los agentes de los estresantes físicos y a través de respuestas a agentes estresantes psicológicos recurrentes. La Organización Internacional del Trabajo (OIT), ha planteado su preocupación por el rápido incremento de los índices de estrés laboral en el mundo, constituyendo un gran desafío para los empleadores y para los gobiernos su estudio y tratamiento. Se observa que en las grandes ciudades aumenta la incidencia de morbilidad y mortalidad por cardiopatía isquémica, enfermedad estrechamente ligada al estrés y este causado por la sensación de agobio que ocasiona el entorno económico, laboral, social y político en general.

Recientemente se ha promulgado el Decreto Supremo N° 002-2013-TR, sobre Aprobación de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, que tiene como fin sensibilizar y educar a los empleadores de diversos rubros respecto de la importancia de prevenir los riesgos laborales para que los trabajadores gocen de una buena salud y mejor calidad de vida. Dicha política se enmarca en la Ley N° 29783: Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, y en su Reglamento.

En esta investigación se busca a través de la aplicación del programa disminuir el estrés laboral, en el personal que labora en el Centro de Rehabilitación “San Francisco de Asís” para pacientes drogodependientes del distrito de Sullana, posterior a la identificación del grado de estrés, se desarrolló los temas propuestos del programa en forma periódica durante el tiempo establecido de dos horas, finalizado el programa de intervención, después de las seis sesiones se volvió a aplicar el instrumento a la muestra de 11 personas, para determinar en qué grado se había logrado disminuir el estrés laboral existente.

La investigación tiene un enfoque cualitativo con un diseño pre y post test. El objetivo del programa es implementar intervenciones que mitiguen los riesgos, y así promover resultados positivos para disminuir el estrés. Para medir la variable dependiente del estrés laboral el instrumento que se utilizó fue el cuestionario Maslach Burnout Inventory - HS creado por Maslach y Jackson en 1981. Consta de 22 ítems y en él se pueden diferenciar y medir los tres factores o dimensiones que son agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Así mismo, para medir la variable independiente programa, se utiliza la ficha de evaluación que se esquematiza en seis sesiones.

## I. ASPECTOS DE LA PROBLEMÁTICA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

Para muchos estar estresado puede ser una situación habitual, el estrés es un fenómeno psicológico que afecta la salud mental y calidad de vida de las personas, todo esto ha generado la necesidad de convertirlo en objeto de estudio científico durante los últimos 90 años; en sus inicios las investigaciones se focalizaron en la población de soldados que vivenciaron la primera y segunda guerra mundial, con el propósito de elegir los menos vulnerables al estrés; actualmente se estudia porque han cambiado las condiciones ambientales donde se desarrolló el ser humano, circunstancias en las que el individuo esta expuestos al ruido, contaminación visual, polución y aglomeración de personas en espacios reducidos como lo es transporte público o los puestos de trabajo, este nuevo entorno dista de las condiciones naturales de vida y expone a el individuo a situaciones de constante alerta y presión (García, 2013).

La situación laboral del empleado es una de las causas más frecuentes del estrés laboral, el saber si su trabajo le gusta, le apasiona o lo realiza para cubrir sus necesidades económicas, altos niveles de trabajo o producción en relación a las horas de trabajo, posición de desventaja en relación a sus compañeros debido a las habilidades o destrezas, conflictos de interés y ambientes laborales donde hay roles o mucha competitividad entre compañeros (Velayos, 2010).

En el distrito de Sullana solo encontramos dos comunidades terapéuticas que abordan la problemática de la rehabilitación con usuarios drogodependiente; y el colectivo de profesionales que atiende a personas con problemas de abuso o dependencia de sustancias no ha sido suficientemente estudiado y es previsible que pueda configurar uno de los grupos

más vulnerables, en tanto que atienden a pacientes multiproblemáticos, que a su adicción suman problemas educativos, de salud mental, de marginación social, así como características de personalidad como la agresividad, la baja tolerancia a la frustración y las exigencias de atención inmediatas, el cambio en ellos es muchas veces lento y poco colaborativo de parte de la familia (Moser, 2014), el estrés es más probable si no se previene a tiempo.

El presente trabajo de investigación se realiza en la provincia de Sullana, distrito de Sullana, departamento Piura, en el centro particular de rehabilitación para drogodependientes “San Francisco de Asís” que es una comunidad terapéutica que alberga 85 usuarios varones, que tienen muchos de ellos reingresos por la adicción de las drogas, la investigación tiene como objetivo aplicar un programa para disminuir el estrés en el personal que labora en dicho centro, a través de 6 sesiones, con la aplicación de un pre-test y post test.



## 1.2. Formulación del problema de investigación

### 1.2.1. Problema General

¿En qué medida la aplicación del programa reduce el estrés laboral en el personal que labora con pacientes drogodependientes del centro de rehabilitación San Francisco de Asís?

### 1.2.2. Problemas Específicos

**1.2.2.1.** ¿Cuál es el nivel de agotamiento emocional en el personal que labora con pacientes drogodependientes del centro de rehabilitación San Francisco de Asís?

**1.2.2.2.** ¿Cuál es el nivel de despersonalización que presenta el personal que labora con pacientes drogodependientes del centro de rehabilitación San Francisco de Asís?

**1.2.2.3.** ¿Cuál es el nivel de realización personal que presenta el personal que labora con pacientes drogodependientes del centro de rehabilitación San Francisco de Asís?

### 1.3. Justificación e importancia de la investigación

En los años 90, la OMS alertaba el posible impacto negativo de los cambios en el mundo del trabajo, en la salud de la población de los países industrializados, especialmente relacionados con las nuevas tecnologías, el uso de nuevas sustancias químicas y los factores psicosociales, preveía un aumento de los trastornos menores de la salud mental relacionados con el trabajo. Por otro lado, en las últimas décadas numerosas investigaciones han puesto de manifiesto la importancia en estos factores psicosociales; es así que el estrés laboral como una de las causas relevantes de las enfermedades que constituyen la principal causa de muerte en el mundo industrializado (Kristensen, T., Landsbergis, P., Johnson, Moncada, S., Serrano, Cl., Cano, E.,2007)

La situación actual en el campo laboral refleja que un tercio del tiempo de una persona adulta está dedicado exclusivamente al trabajo, si tenemos en cuenta no sólo el número de horas, días y años que una persona dedica a ello, sino también la calidad de vida que ha tenido en el ámbito laboral, podemos comprender la influencia que el mismo tiene en la salud, tanto del trabajador como en el de su entorno humano, familiar y social, en referencia a esto último cabe señalar que el estado de salud de un trabajador depende de la actividad laboral que desempeña, de la realidad social y del modo de producción que ella impone.

Por ello podemos decir que la salud se pierde cuando se está expuesto a condiciones inadecuadas de trabajo, el cual se puede evidenciar con el estrés, lo que a su vez constituye una de las principales causas de incapacidad laboral, pues afecta, sea en aspectos biológicos, psicológicos, sociales o espirituales, por lo que cada vez más, este fenómeno compromete al personal de grandes y pequeñas organizaciones. (Acosta, S.M., 2008). La importancia de realizar esta investigación es que el personal que labora en este centro de rehabilitación de

pacientes drogodependientes: médico, enfermeras, psicólogos, técnicos de enfermería y personal de apoyo terapéutico los cuales se encuentran diariamente expuestos a situaciones de mucha carga emocional y psicosocial disminuya el estrés que estos puedan presentar, ya que asumen la responsabilidad en cada paciente para poder sacarlo de la crisis de adicción y abstinencia, donde se pone en juego sus habilidades y destrezas ya que deben actuar con serenidad frente al entorno social y familiar que esperan de ellos respuestas óptimas y rápidas, lo cual es un factor de estrés permanente y que es potenciada por los horarios de trabajo, turnos de horas diurnos y nocturnos y las condiciones laborales, entre otros que coadyuvan a generar un clima de estrés laboral.

Esta investigación permitirá entonces reducir el estrés del personal a través de las seis sesiones, el cual brindará algunas sugerencias de afrontamiento y superación del estrés laboral para evitar o minimizar las posibles consecuencias en la salud del personal asistencial. También nos permitirá saber un antes y después, así como identificar los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal de los trabajadores.

El aportar a la comunidad científica con datos estadísticos para la utilización de futuras investigación con relación al tema.

## 1.4. Objetivos

### 1.4.1. Objetivo General

Establecer la efectividad de un programa de intervención para reducir el estrés laboral en el personal que labora con pacientes drogodependientes del centro de rehabilitación San Francisco de Asís, Sullana-2019

### 1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar los niveles de estrés del personal objeto de estudio antes y después del desarrollo del programa de intervención.
- Identificar el nivel de agotamiento emocional en el personal que labora con pacientes drogodependientes del centro de rehabilitación San Francisco de Asís
- Identificar el nivel de despersonalización que presenta el personal que labora con pacientes drogodependientes del centro de rehabilitación San Francisco de Asís
- Identificar el nivel de realización personal que posee el personal que labora con pacientes drogodependientes del centro de rehabilitación San Francisco de Asís.

### 1.5. Delimitación de la Investigación

Se cuenta con poca bibliografía en nuestro medio sobre el tema y muy poca información de programas para reducir el estrés en este colectivo a tratar, lo que nos hace tener que recurrir a la información electrónica. La información en textos con respecto al tema de teorías que sustenten el desarrollo del programa e intervención, también es limitada. Ello puede superarse mediante la realización de otros estudios a partir de nuestros resultados, con diferentes diseños metodológicos, otras variables relacionadas y extensivas a otras poblaciones y de distintas instituciones, estratos sociales y diferentes subculturas y culturas.

También nuestro estudio se limitó a una muestra pequeña, por permitir solo el ingreso a esta institución, lamentablemente no todas las instituciones privadas acceden a ser investigadas desde lo académico, existe todavía mucho prejuicio con el colectivo de usuarios drogodependientes por parte de la familia.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Internacionales

Pedrero, Puerta, Sáez y García (2014) en su tesis: “Estudio del burnout en profesionales de drogodependencias”, donde participaron 150 profesionales de centros ambulatorios, residenciales, hospitalarios y penitenciarios, integrados en equipos multidisciplinares de atención a drogodependientes, cuyo objetivo del estudio era analizar la prevalencia y características del burnout en una muestra de profesionales de diversos centros de atención a drogodependientes, y su relación con la sintomatología psicopatológica declarada; de la ciudad de Madrid España. Utilizaron los instrumentos de medición de MBI (Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson) y SCL-90-R (Symptom Check List 90 Revised, de Derogatis). En los resultados se observa una muy elevada prevalencia e intensidad de burnout, especialmente en algunas profesiones, como los auxiliares sanitarios. Destaca significativamente la elevación de la escala de despersonalización. No se aprecian diferencias por sexos, ni según la edad o el tiempo que lleven trabajando en este ámbito. Existe una fuerte correlación entre las escalas del MBI y las del SCL-90R, especial, pero no únicamente, en el cansancio emocional. Concluyendo se hipotetiza que la variable «despersonalización» no sea sólo una consecuencia del agotamiento profesional, sino también una estrategia de autoprotección. Se sugiere la necesidad de contar con los rasgos de personalidad que puedan explicar las diferentes respuestas sintomatológicas. Se sugieren algunas medidas que podrían reducir los elevados niveles de agotamiento observados en este grupo profesional.



### 2.1.2. Nacionales

Gomero, Palomino, Ruiz y Llap (2015), Ilo. En su estudio piloto “El Síndrome de Burnout en personal sanitario de los hospitales de la empresa minera de Southern Perú Copper Corporation”, hallaron los siguientes resultados: “Se recibieron 82 (63) cuestionarios debidamente llenados de los 130 entregados, de los cuales 26 fueron medico(a)s, 35 enfermero(a)s y 21 auxiliares de enfermería. Solo un médico presento puntaje alto para cansancio emocional (CE) y despersonalización (DP) y bajo para baja realización personal (BRP).

Quiroz M. y Saco P. (2013), Cusco. En su investigación sobre “Factores asociados al síndrome burnout en médicos y enfermeras del Hospital Nacional Sur Este de EsSalud del Cusco”, determinaron la prevalencia del Síndrome Burnout y la existencia de factores asociados al mismo, que se presentó en 64 médicos y 73 enfermeras. Además de encontrar que la prevalencia del Síndrome Burnout se encuentra en grado bajo en el 79.7 de médicos y 89 de enfermeras; en grado medio en el 10.9 de médicos y 1.4 de enfermeras.

Calsina Y. (2011). En su estudio sobre “Nivel de Estrés Laboral de las Enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo de Puno”, concluyeron que el mayor porcentaje de enfermeras del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Salcedo presentan un nivel de estrés laboral moderado, así como en sus tres dimensiones: cansancio emocional 62.5%, despersonalización 50% y falta de realización personal 50%.

### 2.1.3. Locales

López J. en el 2015 realizo una investigación titulada: "Síndrome de Burnout en médicos asistentes y residentes del hospital de la amistad Perú-Corea, Santa Rosa, Piura periodo enero-febrero 2015", que tiene como objetivo determinar las características de presentación del Síndrome de Burnout en médicos asistentes y residentes. El estudio fue de

tipo prospectivo, transversal, descriptivo y observacional. La Muestra está conformada por 65 médicos asistentes y 15 médicos residentes del Hospital de la Amistad Perú-Corea Santa Rosa, Piura. La información fue obtenida a través de la aplicación de una ficha de datos socio-demográficos y laborales, así como de la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI), la cual es una encuesta validada para Estudios de Burnout en sujetos pertenecientes al personal de áreas en salud. En relación a las dimensiones del Síndrome de Burnout, el 27.50% de los médicos presentan alto nivel de agotamiento emocional, el 21.25% de los médicos presentan alto nivel de despersonalización y el 27.50% de los médicos presentan bajo nivel de realización personal. El Síndrome de Burnout está presente en el 21.25% de los médicos del Hospital de la Amistad Perú-Corea

## 2.2. Bases Teóricas

### 2.2.1. Estrés

El estrés en el trabajo afecta a cualquier persona de cualquier nivel, además puede aparecer en cualquier sector y en una organización de cualquier tamaño, afectando a la salud y la seguridad de las personas, pero también a la salud de las organizaciones y de las economías nacionales. También se puede decir, que el estrés es una relación entre sujeto y el medio ambiente que lo rodea, y que influye directamente en él, provocando una serie de sucesos, propios de cada individuo, destinados a que se adapten a la nueva situación. Ahora bien, el ambiente no se refiere a todo lo que rodea físicamente al sujeto, sino también se refiere al ambiente laboral, psicológico, familiar a los cuales está sometido el individuo. Hellriegel Y Slocum (2004), mencionan que el estrés es la tensión, emoción, el sentimiento de ansiedad y tensión física que ocurre cuando se cree que las exigencias sobre un individuo exceden su habilidad para manejarlas.

Pero fue en el año 1936, en la Universidad Mc Gill de Montreal, el médico austro canadiense Hans Selye (1907 - 1982), a partir de la experimentación con animales, define por primera vez al estrés como una respuesta biológica inespecífica, estereotipada y siempre igual, al factor estresante mediante cambios en los sistemas nervioso, endocrino e inmunológico.

El estrés es un fenómeno multicausal, no se puede considerar que es originado por una sola situación, sino que en él se ven involucrados distintos factores que pueden hacer casi imposible distinguir cuál de ellos lo ocasiona (Williams & Cooper, 2004).

Como respuesta a esta problemática que afecta a los individuos a nivel mundial, algunas entidades gubernamentales y organizaciones internacionales como la Unión Europea y la Organización Mundial de la Salud han insistido en implementar estrategias para la prevención y el control del estrés, muchos son los que padecen estrés laboral y nunca han sido asistidos por la entidad promotora de salud (Marulanda, 2007)

## **TEORIAS DEL ESTRÉS**

Entre las más estudiadas tenemos:

- **Síndrome de Adaptación General**, elaborada por Selye, (2018) es la teoría basada en la respuesta que explica el estrés como lo que produce un conjunto de respuestas fisiológicas en el individuo llamado Síndrome de Adaptación General y plantea que se presenta en tres etapas; a). La fase de alarma en la que el organismo se percata de la existencia de un estresor que trae consigo unas respuestas adaptativas.

- b). La resistencia que se presenta cuando se agotan las estrategias de afrontamiento, por ello se experimenta frustración y disminución en el rendimiento, como resultado de la confrontación que no ha sido exitosa
- c). El agotamiento que con el paso del tiempo genera síntomas fisiológicos como la fatiga, la falta de sueño y psicológicos como la irritabilidad, la ansiedad y la depresión.
- **Los estímulos estresores**, se centra en el papel que juegan los estímulos en la aparición del estrés, la teoría basada en los estímulos clasifica los estresores a grandes rasgos en dos categorías:
  - a). Los sucesos vitales, son todos aquellos cambios significativos que modifican e interrumpen el curso habitual de la vida de cada individuo
  - b). Los Contratiempos, que son imprevistos que ocurren en el cotidiano vivir pero que no tienen mayor relevancia.
- **Teoría basada en la interacción**, desde una postura cognitiva los autores Lazarus y Folkman en proponen la teoría basada en la interacción, para explicar que el estrés se presenta en relación a la relevancia e importancia que el sujeto les da a los eventos, esto varía de acuerdo a como este evalúe los acontecimientos; la sensación de no tener estrategias de afrontamiento, la vulnerabilidad o el sentimiento de amenaza son factores psicológicos que hacen que una situación se pueda tornar estresante. (Boada & Ficapali, 2012).
- **El modelo de demanda, control y apoyo social** de Robert Karasek y Tores Theorell, (1998) define el estrés laboral, como las consecuencias de un elevado nivel de exigencias, la aparición de síntomas de tensión puede disminuir o incrementar

dependiendo de qué tan preparado está el individuo para responder a las labores que le son asignadas, sea por que ha tenido experiencia previas, por sus habilidades o por que ha contado con el apoyo social que le facilita la adquisición de nuevos conocimientos e intercambio de ideas, en efecto tener apoyo, aumenta el nivel de sensación de bienestar, pertenencia e identidad.

- **El modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa**, que justifica que el estrés en los espacios laborales tiene origen en la falta de compensaciones que se recibe en consecuencia al esfuerzo, en otras palabras, ser destacado y no recibir reconocimientos, genera desmotivación, sensación de desgaste y agotamiento, mientras que recibir el reconocimiento favorece la salud porque por afianza la buena imagen, la seguridad y la estima (Marulanda, 2007) quien la propone.

***Cinco condiciones que llevan al empleado a padecer estrés son:***

- a). El diseño inadecuado de los trabajos, es decir manejar horarios largos, sin recesos para que el empleado tome una pausa o se alimente.
- b), Escasas relaciones interpersonales o falta de apoyo.
- c). Una mala asignación del trabajo, roles desdibujados o trabajos imposibles de llevar a cabo por que implican demasiada responsabilidad.
- d). La preocupación de la carrera que son las oportunidades de crecimiento o cambios repetitivos que no dan la oportunidad de prepararse.
- e). Condiciones de peligro o desagradables (Gutiérrez, 2014)

El estar sometido a estresores por largos periodos de tiempo puede desencadenar síntomas a nivel fisiológico, emocional y en lo cognitivo conductual:

**A nivel físico,** hay síntomas como el aumento de la presión arterial, contracciones musculares que luego pueden causar molestias, aumento de la frecuencia respiratoria o en casos extremos hiperventilación, incremento en la producción de corticoides, pérdida del deseo sexual, la aparición de disfunciones sexuales, molestias estomacales (gastritis, diarrea, estreñimiento), problemas en el funcionamiento del sistema inmune, aumento en los niveles de producción de adrenalina y noradrenalina.

**A nivel afectivo y cognitivo conductual,** el individuo muestra preocupación que lo lleva a pende forma excesiva sobre los acontecimientos o la situación que estresa, incrementando de esta forma la aparición de emociones negativas que detonan con facilidad, como consecuencia de estados psicológicos como ansiedad, frustración e irritabilidad. En lo conductual se presenta la incapacidad para afrontar situaciones demandantes, evadiéndolas por el miedo de no cumplir con las expectativas y ser evaluado por los demás de forma negativa, las emociones que trae consigo esta circunstancia hace que el individuo se torne distante y apático, así pues, se genera deterioro en las relaciones con los otros y hay hasta desajustes en los hábitos de alimentación.

Todos estos síntomas se manifiestan en cada persona de una forma totalmente distinta, unos presentan molestias digestivas, dolor de cabeza, insomnio, ira, depresión, bajas en su sistema inmune que se ve traducida en síntomas como la gripa, infecciones virales, en casos donde el individuo estuvo expuesto a lo largo del tiempo, se manifiestan enfermedades del corazón, presión arterial y diabetes entre otras (Organización Panamericana de la Salud, 2007)

## Situaciones de Estrés

- **Situación corta:** provocada por estresores suaves, de una duración de unos segundos a pocas horas, si estas situaciones se dan en cadena hay peligro para la salud.
- **Situación moderada:** producida por situaciones más intensas (problemas familiares, sobrecarga de trabajo), que presentan una duración que puede ir desde varias horas hasta días, precipita trastornos y síntomas si hay predisposición orgánica o psíquica.
- **Situación alta o severa:** desencadenada por estresores crónicos (dificultades económicas, situaciones inmodificables, reacción prolongada ante la pérdida de un ser querido, enfermedad permanente). Con una duración de meses a años, puede llevar posiblemente a enfermedad física o mental. (D'anello, 2002).

## FORMAS DE ÉSTRES

El estrés no siempre es malo, la falta de estrés puede resultar en un estado de depresión, por eso podemos afirmar que existen dos tipos o formas de estrés. Uno de estos es positivo (Eustrés) y el otro es negativo (Distrés)

### *Estrés Positivo (Eustrés)*

Si estos cambios que se producen en la persona ante la demanda externa se hacen en armonía, es decir si las respuestas son adecuadas al estímulo o para explicarlo de otra manera, si están adaptadas a las normas fisiológicas del sujeto, se habla de Eustrés o buen estrés, indispensable para el desarrollo, el funcionamiento del organismo y la adaptación al medio.

El Eustrés, representa aquel estrés donde el individuo interacciona con su estresor, pero mantiene su mente abierta y creativa. La persona se manifiesta con placer, alegría, bienestar y equilibrio.

La persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo, con ganas de satisfacer ante el estresor. Es así que la persona puede manifestar y expresar su talento especial como así también su imaginación e iniciativa.

### ***Estrés Negativo (Distrés)***

Si las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas, aún agradables, y superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo, llegamos al Distress o mal estrés. Cada factor de estrés tendrá por supuesto, una respuesta específica de acuerdo al agente causal, pero estará siempre acompañado por "una respuesta complementaria biológica y común a todos esos factores y por lo tanto no específica, es decir, independiente del tipo de factor causante y que se traduce por un conjunto de cambios y de reacciones biológicas y orgánicas de adaptación general.

### **ETAPAS DEL ÉSTRES**

Hans Selye habla de tres fases del síndrome general de adaptación:

- ***Alarma:*** Se caracteriza por la liberación de hormonas. Se movilizan los sistemas defensivos del organismo para lograr la adaptación y afrontar la situación de estrés. Hay aumento de la secreción de glucocorticoides, de la actividad de Sistema nervioso simpático, de la secreción de Noradrelanina por la medula suprarrenal. Síndromes de cambios de lucha o huida. Y se presenta una baja resistencia a los estresantes.
- ***Resistencia:*** La activación hormonal sigue siendo elevada. El organismo llega al clímax en el uso de sus reservas, al reaccionar ante una situación que lo desestabiliza. Se normalizan, la secreción de glucocorticoides, la actividad simpática y la secreción



de Noradrenalina. Desaparece el síndrome de lucha/huida, y hay una alta resistencia (adaptación) a los estresantes.

- **Agotamiento:** El organismo pierde de manera progresiva su capacidad de activación. Queda inhibida la provisión de reservas, lo que trae como consecuencia enfermedades e incluso la muerte. Hay aumento de la secreción de glucocorticoides, pero finalmente hay un marcado descenso. Triada de estrés (suprarrenales hipertrofiadas, timo y ganglios linfáticos atrofiados, úlceras sangrantes de estómago y duodeno). Pérdida de la resistencia a los estresantes, puede sobrevenir la muerte.

## CAUSAS DEL ESTRÉS

- Fisiológicas: están relacionadas con las enfermedades y lesiones del cuerpo que aumentan la tensión interior de la persona produciendo un nivel de estrés que se vuelve contraproducente hacia uno mismo.
- Psicológicas: Se relaciona con la vulnerabilidad emocional y cognitiva. Crisis vitales por determinados cambios: infancia, adolescencia, madurez, vejez. Relaciones interpersonales conflictivas o insuficientes. Condiciones frustrantes de trabajo o estudio: excesiva exigencia o competitividad, monotonía, normas incongruentes, insatisfacción vocacional, etc.
- Sociales: Cambios sociales en los que cada época trae nuevos retos a afrontar. Cambios tecnológicos acelerados que la persona no puede integrar, etc.
- Ambientales: Polución ambiental, alimentación desnaturalizada con tóxicos industriales, lugares de trabajo con poca seguridad o con carga electrostática, microorganismos patógenos, catástrofes, etc.

## **SIGNOS Y SÍNTOMAS DEL ESTRÉS**

El estrés como un agente nocivo en altos niveles provoca la secreción de hormonas y sustancias químicas en el organismo teniendo como respuesta inmediata y a largo plazo de los siguientes signos y síntomas (Matarredona,2012):

- **FISICOS:** - Dolor de cabeza - Mandíbula apretada - Dolor de pecho - Falta de aire - Palpitaciones - Dolores musculares - Indigestión - Estreñimiento/diarrea - Sudoración incrementada - Manos frías y sudorosas - Fatiga - Insomnio
- **PSICOLOGIOS:** - Ansiedad - Irritabilidad - Depresión - Cansancio mental - Sensación de desesperanza - Sensación de inseguridad - Tristeza - Actitud defensiva - Hipersensibilidad - Apatía.
- **COMPORTAMIENTO:** - Sobrealimentación/inapetencia - Tendencia a postergación - Retraimiento o aislamiento - Evitar responsabilidades o hacer caso omiso de ellas - Rendimiento deficiente en el colegio - Agotamiento - Cambios de prácticas religiosas - Cambios en las relaciones familiares o íntimas.

## **ESTRESORES RELACIONADOS CON LAS CONDICIONES DE TRABAJO**

Un estresor es cualquier circunstancia que la persona percibe como una amenaza o como algo del entorno que supera su capacidad de respuesta, en este momento, el estresor se constituye como el elemento que activa nuestro cuerpo para hacerle frente. Selye (2008) define como estresores cualquier suceso, situación, persona u objeto, que se percibe como estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés en la persona evaluada. Cualquier evento que cause impacto o impresión en el organismo humano. Según el autor, menciona los siguientes estresores:

**a) Factores derivados del diseño de los trabajos:** Existen determinados tipos de actividades laborales identificados como de alto riesgo para el desarrollo del estrés. Entre ellos está el trabajo con un alto nivel de exigencias físicas o psicológicas, que implica una sobrecarga laboral cuantitativa o cualitativa. Existen actividades con un alto nivel de peligrosidad que conllevan un riesgo mayor de accidentes de trabajo; los trabajos que no permiten descansos; las ocupaciones con turnos y horas de trabajo largos; aquellos caracterizados por tareas repetitivas o de rutina que tienen poco significado inherente; los trabajos que no utilizan las aptitudes de los trabajadores.

**b) Las condiciones ambientales:** Las condiciones desagradables y peligrosas como las áreas de trabajo desordenadas o sucias, el trabajo al aire libre en condiciones atmosféricas extremas, los altos niveles de ruido en el ambiente, la contaminación del aire o los problemas ergonómicos que conllevan un esfuerzo adicional debido a las exigencias físicas específicas de una actividad laboral, etc.

**c) Factores relacionados con los roles de trabajo:** Algunos factores identificados incluyen los casos en los que las expectativas de trabajo no están bien definidas o son difíciles de lograr. Debido a la ambigüedad o falta de clara delineación de las funciones esperadas del empleado se crea una situación de incertidumbre subjetiva con un impacto psicológico negativo. Es frecuente que el empleado experimente una sensación de sobrecarga laboral o que se genere un desequilibrio entre las funciones desempeñadas y las expectativas de la empresa a menos que se provea de un entrenamiento específico para el puesto y una clara definición de las responsabilidades y funciones. Otros factores causantes de estrés incluyen tanto el exceso como la falta de responsabilidades en determinados empleos, así como

trabajos que requieren desempeñar demasiadas funciones en relación al tiempo disponible en la jornada laboral.

*d) Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional*, como la falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones, la carencia de autonomía del trabajador en la ejecución del trabajo y la falta de comunicación en la organización. Otros factores identificados son una estructura rígida e impersonal de la empresa y la falta de una política laboral que sea favorable a la vida de familia del trabajador.

*e) Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional*, como pueden ser la sensación de inseguridad en el trabajo a largo plazo, la falta de oportunidades para el crecimiento personal, el fomento o el ascenso, cambios rápidos en las funciones o promociones para los cuales los trabajadores no están preparados, la ambición profesional frustrada por una falta de reconocimiento por parte de los superiores o la falta de competencia o formación para desempeñar el puesto asignado.

*f) Factores relacionados con las relaciones interpersonales*, que incluyen malos ambientes laborales, la falta de apoyo o ayuda de compañeros y supervisores, el acoso laboral o sexual, discriminación sexual, cultural y racial. Como se ha visto, la presión forma parte de todo trabajo y ayuda a mantenernos

#### 2.2.2. Programa

En un acercamiento al concepto de programa, encontramos que no existe una definición única, al contrario, contamos con una pluralidad de conceptos con elementos comunes. En sentido general, un programa es un plan o sistema bajo el cual una acción está dirigida hacia la consecución de una meta. Desde un enfoque similar, Riart (1996), entiende que programa “es una planificación y ejecución en determinados períodos de unos

contenidos, encaminados a lograr unos objetivos establecidos a partir de las necesidades de las personas, grupos o instituciones inmersas en un contexto espaciotemporal determinado”.

En el ámbito de la enseñanza, Morrill (1990), expresa que el programa “es una experiencia de aprendizaje planificada, estructurada, y diseñada para satisfacer las necesidades de los estudiantes. Con una visión sistémica, Repetto, (1994), entienden por programa el diseño teóricamente fundamentado que pretende lograr unos determinados objetivos dentro del contexto de una institución. En esta misma línea, para Bisquerra (1998), un programa es una acción colectiva de un equipo orientador para el diseño teóricamente fundamentado, aplicación y evaluación de un proyecto, que pretende lograr unos determinados objetivos dentro del contexto de una institución, de la familia o de la comunidad, donde previamente se han identificado y priorizado las necesidades de intervención.

### **Elementos orientadores para la configuración de un programa**

Según las líneas teóricas nos lleva a la realización de las siguientes precisiones con respecto a los elementos y guías para efectos de construcción de un programa (Roca,2017):

#### ***¿A quién va dirigido el programa?***

Es fundamental precisar quiénes son los beneficiarios del programa, ya que todos tienen derecho a intervenir en un programa. Si se trata de un programa de prevención primaria es conveniente integrar el mayor número de participantes. También, debemos tener presente a los mismos usuarios y colaboradores de la comunidad, como sujetos claves del proceso de rehabilitación.

### ***¿Él para qué?***

Es otro de los elementos del programa que implica delimitar los objetivos: estos nos avanzan lo que se pretende conseguir en un ámbito determinado, que puede responder a una o varias áreas del desarrollo: personal-social, familiar, laboral, etc. Los objetivos generales de carácter más amplio, se pueden pormenorizar a nivel de objetivos específicos.

### ***¿El qué?***

Representa los contenidos, que constituyen los núcleos temáticos del programa vinculados a cada objetivo específico. Si lo que planteamos en los objetivos es la formación hábitos de trabajo cooperativo, la promoción del aprendizaje significativo, los contenidos deben representar estos tópicos, los cuales aportan un conjunto de elementos que facilitan el logro de los objetivos que se persiguen.

### ***¿El cómo?***

Determina las estrategias a utilizar para el logro de los objetivos. Para la selección de las actividades debemos tener en cuenta los beneficiarios, los objetivos y contenidos. Las estrategias deben ser flexibles, dinámicas y responder a las necesidades, expectativas e intereses de quienes intervienen en el programa.

### ***¿El con qué?***

Tiene que ver con los recursos humanos, institucionales y financieros que se disponen para la implementación del programa. Este elemento hace posible su ejecución y determina el grado de compromiso de los agentes que realizan el programa.

### *¿El cuándo?*

Obliga necesariamente al establecimiento de la secuencia de ejecución del programa e incluye su temporalización ó cronograma.

### *¿El dónde?*

Invita necesariamente a delimitar geográficamente y espacialmente el ámbito donde se llevará a cabo la intervención, ya sea el centro escolar, la etapa educativa, el grado o los grados o la sección. (Boronat,2007)

Cuando se refiere a un programa de intervención, resulta bastante habitual encontrarse con programas de asistencia a los empleados en empresas de los países más desarrollados. Muchos de estos programas se centran en otro tipo de problemas más concretos como puede ser el promover la recuperación del alcoholismo o de otras drogodependencias, y, por lo tanto, con otra orientación no para prevenir un problema sino para tratarlo.

Los programas que específicamente están destinados a la prevención y reducción del estrés consisten en la transmisión de un conjunto de conocimientos a los trabajadores para promover el reconocimiento de los estresores, así como sus efectos para la salud y el adiestramiento de los trabajadores en una serie de técnicas o habilidades destinadas a controlar las condiciones que favorecen el estrés y aminorar los efectos que sobre el individuo tiene el estar sometido a estrés.

El objetivo de transmitir un conjunto de conocimientos a los trabajadores sobre los estresores, el proceso de generación del estrés, los efectos sobre la persona, es necesario y útil para hacer comprender qué es el estrés, cómo se desarrolla, para identificar qué

condiciones favorecen su desarrollo en esa empresa, para determinar la importancia en que se da en esa empresa, y sobre todo, para comprometer y sensibilizar a los trabajadores en la necesidad de actuar que es el primer paso para empezar a afrontar ese problema.

El aprendizaje de distintas habilidades personales está destinado a favorecer el cambio en la forma en la que el individuo aborda los problemas de estrés (la forma en que percibe las situaciones, la forma en que las afronta, las respuestas emocionales que se originan en el sujeto).

El proceso que suelen seguir estos programas es el siguiente:

1. Detección de las necesidades de formación en este campo a partir de la información obtenida tras la identificación de las causas y las consecuencias del estrés. Esto nos permitirá centrarnos en los estresores específicos que están afectando a los trabajadores de esa empresa.

2. Definición de los objetivos del programa. Los objetivos son aconsejables que sean operativos y evaluables.

3. Diseño del programa. Se trataría de determinar los contenidos que se van a transmitir y el entrenamiento en las habilidades y técnicas más idóneas para el control del estrés para esos trabajadores.

4. Desarrollo del programa. Consiste en llevar a cabo la transmisión de la información y el adiestramiento de los trabajadores en las estrategias para el control del estrés.

5. Evaluación de la eficacia de programa, según la adecuación de los resultados a los objetivos perseguidos. La evaluación no debe limitarse a medidas de carácter individual poco



después de finalizar el programa; sería conveniente realizar evaluaciones posteriores de seguimiento para valorar si los cambios observados al finalizar el programa se mantienen. Se deberían volver a evaluar los indicadores de estrés: ansiedad, depresión, quejas somáticas, absentismo, abandonos en la organización.

### 2.3. Glosario de términos básicos

#### 2.3. 1. Estrés Laboral

El estrés laboral es un estado de tensión física y psicológica que se produce cuando existe un desequilibrio entre las demandas que plantean la organización del trabajo y el medio laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente o para controlarlas. Stonner, J. y Freeman R. (1994), afirman que “El estrés laboral es una tensión que se produce cuando un individuo considera que una situación o exigencia laboral podría estar por arriba de sus capacidades y recursos, para enfrentarla.”

#### 2.3. 2. Programa

El programa de intervención es un conjunto organizado e interdependiente de acciones expresadas en clave psicopedagógica. Orientadas a cumplir objetivos previamente justificados y definidos a partir de un análisis de necesidades, acompañándose de una planificación en fases diferenciadas con expresión de destinatarios, actividades, temporalización y evaluación.

## 2.4. Hipótesis

### 2.4.1. Hipótesis General:

La aplicación de programa de intervención reduce el estrés laboral en el personal que labora con pacientes drogodependientes, en el centro de rehabilitación San Francisco de Asís de Sullana-Piura.

### 2.4.2. Hipótesis Específicas:

**H1.** Existe diferencia significativa en el nivel de estrés laboral del personal que labora con pacientes drogodependientes en el centro de rehabilitación San Francisco de Asís antes y después de la intervención.

**H0.** No existe diferencia significativa en el nivel de estrés laboral del personal que labora con pacientes drogodependientes en el centro de rehabilitación San Francisco de Asís antes y después de la intervención.

## 2.5. Definición y Operacionalización de variables

### 2.5.1. Definición Conceptual de Estrés

En el año 1936, en la Universidad Mc Gill de Montreal, el médico austrocanadiense Hans Selye (1907 - 1982), a partir de la experimentación con animales, define por primera vez al estrés como una respuesta biológica inespecífica, estereotipada y siempre igual, al factor estresante mediante cambios en los sistemas nervioso, endocrino e inmunológico.

El termino estrés fue empleado a partir del siglo XIV para referirse a experiencias negativas tales como adversidades, dificultades, sufrimiento, aflicción, etc. Sin embargo, en el siglo XVII el estrés se asocia a fenómenos físicos como presión, fuerza, distorsión, etc.

Hans Selye (1907-1982) decía que el Estrés "es la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga" donde diferentes cambios interdependientes entre sí, forman en conjunto un síndrome bien definido, al que denominó Síndrome General de Adaptación. (Bello, 1999) Para Richard Lazarus (1966) es "el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquél como amenazante que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar"

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define al estrés como "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción".

La Comisión Europea en el 2004, ha definido al estrés como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación

El estrés laboral o estrés en el trabajo es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo. El estrés laboral aparece cuando las exigencias del entorno superan la capacidad del individuo para hacerlas frente o mantenerlas bajo control, y puede manifestarse de diversas formas. Algunos de sus síntomas más frecuentes van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental (Vocati Consulting. 2014). La mayoría de autores define el estrés laboral como un conjunto de reacciones físicas y mentales que sufre un empleado cuando se ve sometido a diversos factores externos, que superan su capacidad para enfrentarse a ellos. Estas reacciones pueden ser fisiológicas, cognitivas, conductuales o emocionales y por lo general van acompañadas de agotamiento físico y/o mental, angustia y sensación de impotencia o frustración ante la incapacidad del individuo para hacer frente a la situación o situaciones que generan ese estrés. (Stonner y Freeman,1994)

#### 2.5.2 Definición Operacional de Estrés

Se ha definido como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas, así como el cambio en determinados comportamientos desarrollados en la interacción con las personas a las que se le tiene que cuidar (Maslach,1981), tomando en cuenta tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

#### 2.5.3. Definición Conceptual de Programa de Intervención

Un programa de intervención para reducir el estrés laboral es el que tiene como propósito principal brindar a los trabajadores herramientas necesarias como lo son las estrategias de afrontamiento, técnicas de relajación y autorregulación de emociones para su aplicación y correcto uso. Los programas de atención individual en los sitios de trabajo

contemplan la difusión de la información sobre el estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud. (Villalobos, 1999)

Estos programas constituyen una de las formas en las que se organiza una intervención sobre el individuo. Consisten en el desarrollo de un conjunto de acciones en la organización para identificar y paliar la problemática emocional y personal de los trabajadores que pudiera interferir en el desarrollo de su trabajo. Este programa aborda la situación como una circunstancia en la que el trabajador necesita/solicita ayuda en el marco laboral, y es conveniente para la mayoría de los trabajadores porque puede proporcionar ventajas a nivel personal y profesional, ya que la mayoría de los trabajadores pueden verse ante circunstancias laborales que pueden generar estrés.

Los efectos del programa de intervención para reducir el estrés se evalúan en una serie de indicadores de resultado: estado de ánimo percibido (medido al inicio y final de cada sesión), recursos psicológicos autoevaluados, estrés percibido, optimismo disposicional, satisfacción con la vida, salud mental general, y quejas de salud subjetivas. Los resultados obtenidos mediante la aplicación de un programa deben mostrar un incremento significativo del estado de ánimo al finalizar cada una de las sesiones.

Eliminar o reducir el estrés laboral, mejorar el nivel de satisfacción laboral, reducir el absentismo laboral, identificar situaciones de estrés laboral, aprender estrategias de afrontamiento de estrés, mejorar la resistencia al estrés, es el objetivo del programa y este debe ser eficaz para influir sobre una serie de indicadores de resultados que hacen referencia a la salud física y mental.

#### 2.5.4. Definición Operacional Programa de Intervención

Es un conjunto de actividades que tienen una secuencia determinada **y es** ejecutado por la investigadora a través de seis sesiones, con el fin de que se cumpla el objetivo de reducir el estrés, mejorando las condiciones de salud física y mental del grupo que se le aplique.

### 2.5.5. Operacionalización de variables

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>VD ESTRÉS LABORAL</b>	Se ha definido como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas, así como el cambio en determinados comportamientos desarrollados en la interacción con las personas a las que se le tiene que cuidar, tomando en cuenta tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal	Agotamiento Emocional	Pérdida de energía con fatiga física y psíquica en el desempeño de las funciones	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.
		Despersonalización	aparición de ciertas actitudes y sentimientos de carácter negativo hacia los pacientes con los que se trabaja,	5, 10, 11, 15, 22.
		Realización Personal	Tendencia a autoevaluarse negativamente, desarrollar sentimientos de inutilidad e incompetencia y descontento general consigo mismo y con la labor realizada	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21
<b>VI. PROGRAMA Intervención</b>	Es un conjunto de actividades que tienen una secuencia determinada y es ejecutado por la investigadora a través de seis sesiones, con el fin de que se cumpla el objetivo de reducir el estrés, mejorando las condiciones de salud física y mental del grupo que se le aplique.	<b>Teórico-Participativo y Dinámico</b>  participan activamente en cada sesión del programa de forma activa y colaborativa.	<b>1er Sesión,</b> identificar las fuentes que le generan estrés, sus consecuencias en el rendimiento laboral y las repercusiones que estas tienen en su salud.  <b>2da.sesion,</b> Entrenamiento en la autorregulación de emociones  <b>3er.sesion,</b> Técnica de Relajación Muscular Progresiva  <b>4ta sesión,</b> Técnica de relajación	

			Respiración Diafragmática	
			<b>5ta sesión,</b> Programa integral para disminuir el estrés	
			<b>6ta sesión,</b> Uso de estrategias de afrontamiento	



### III. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Enfoque

Investigación Cuantitativa

#### 3.2. Diseño

Pre experimental, de Pre-Test y Pos-test con un solo grupo, cuyo esquema es el siguiente:

<b>Grupo</b>	<b>Pre Test</b>	<b>Experimento</b>	<b>Post Test</b>
<b>GE</b>	<b>T<sub>1</sub></b>	<b>X</b>	<b>T<sub>2</sub></b>

**DONDE:**

**GE:** Grupo Experimental

**T<sub>1</sub>:** Pre Test aplicado a nivel de diagnóstico antes del experimento

**X:** Experimento aplicado al grupo experimental

**T<sub>2</sub>:** Post Test aplicado después del experimento para encontrar la diferencia significativa.

#### 3.3. Nivel

Investigación descriptiva - longitudinal

#### 3.4. Tipo

Investigación básica-aplicada

### 3.5. Sujetos de la Investigación

#### 3.5.1. Población y Muestra

##### 3.5.1.1. Población

Está conformado por once personas que laboran en el centro de rehabilitación San Francisco de Asís, Sullana-Piura

##### 3.5.1.2. Muestra

Se trabajará con el 100% total de la población, las once personas, nueve varones y dos mujeres.

### 3.6. Métodos y Procedimientos

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, con diseño pre-experimental, donde se aplicará un pre test y post-test al mismo grupo en el cual se describen dos (2) variables, una independiente como programa de intervención propiamente dicho a través de seis sesiones al personal que labora en el centro de rehabilitación San Francisco de Asís, y la otra dependiente que es el estrés laboral. Se pretende reducir el estrés laboran en los mismos, con la aplicación del programa.

La muestra está compuesta por 11 trabajadores que oscilan entre las edades de 25 a 45 años, equivalente al 100% de la población, para todos los sujetos involucrados se recurrirá a la participación voluntaria, y en anonimato cuando se les aplique los instrumentos, el pre-test y post-test tendrán una duración en cada sesión de 15 minutos; el programa se desarrollará en seis sesiones durante enero y febrero, 2019. Todas las aplicaciones y el desarrollo del programa se llevarán a cabo en el primer piso del centro, en donde se dispone de un ambiente apropiado.

### 3.7. Técnicas e Instrumentos

#### 3.7.1. Técnicas

Las técnicas que se aplicaran para esta investigación son:

- La técnica documental, que permite la recopilación de información para enunciar las teorías que sustentan el estudio de los fenómenos y procesos. Incluye el uso de instrumentos definidos según la fuente documental a que hacen referencia.
- El Test, es una técnica derivada de la entrevista y la encuesta tiene como objeto lograr información sobre rasgos definidos de la personalidad, la conducta o determinados comportamientos y características individuales o colectivas de la persona (inteligencia, interés, actitudes, aptitudes, rendimiento, memoria y otros aspectos). En este estudio utilizaremos un test psicométrico.

#### 3.7.2. Instrumentos

A los participantes se les aplicó el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory.

##### 3.7.2.1 Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional

El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del estrés:

Cansancio emocional, despersonalización, realización personal.

Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el stress.

1. Sub escala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas.

Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.

Puntuación máxima 54

2. Sub escala de despersonalización. Está formada por 5 ítems.

Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.

Puntuación máxima 30

3. Subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems.

Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

Puntuación máxima 48.

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente:

#### **Dimensiones del Inventario**

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>
Cansancio emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20
Despersonalización	5, 10, 11, 15, 22.
Realización personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

La escala se mide según los siguientes rangos:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes o menos

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

## Calificación

Puntuación	Riesgo de Estrés	Recomendaciones
De 48 a 168	Bajo	Tome decisiones
Entre 169 a 312	Moderado	Desarrolle un plan para corregir las áreas problema
Más de 313 (Max.432)	Alto	Necesidad urgente de acciones correctivas

## CONFIABILIDAD

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,783	22

Se observa que el instrumento es confiable debido a que el valor es más del 70%

## BAREMACION

### Estadísticos

	Baremación percentilica			
	Válido	Perdidos	33	66
Agotamiento emocional	11	0-23	24-30	30-54
Despersonalización	11	0-11	12-14	14-30
Realización personal	11	0-23	24-25	25-48
Estrés	11	0-55	56-68	68-132

### 3.8. Aspectos Éticos

La presente investigación no presenta riesgo alguno para la salud de los participantes, se considera el respeto a la autonomía, la confidencialidad y el anonimato; También se toma en cuenta el código de ética profesional del Colegio de Psicólogos del Perú, por la cual se establece las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud mental.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados

#### Hipótesis y objetivo general

Tabla N° 01. DIFERENCIA DE PROMEDIOS DEL PRE Y POST TEST DEL PUNTAJE DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA CON PACIENTES DROGODEPENDIENTES, SULLANA-PIURA,2019

	t	gl	Sig. (bilateral)
Estrés Pre - Estrés Post	9,714	10	,000

Fuente: Test aplicado

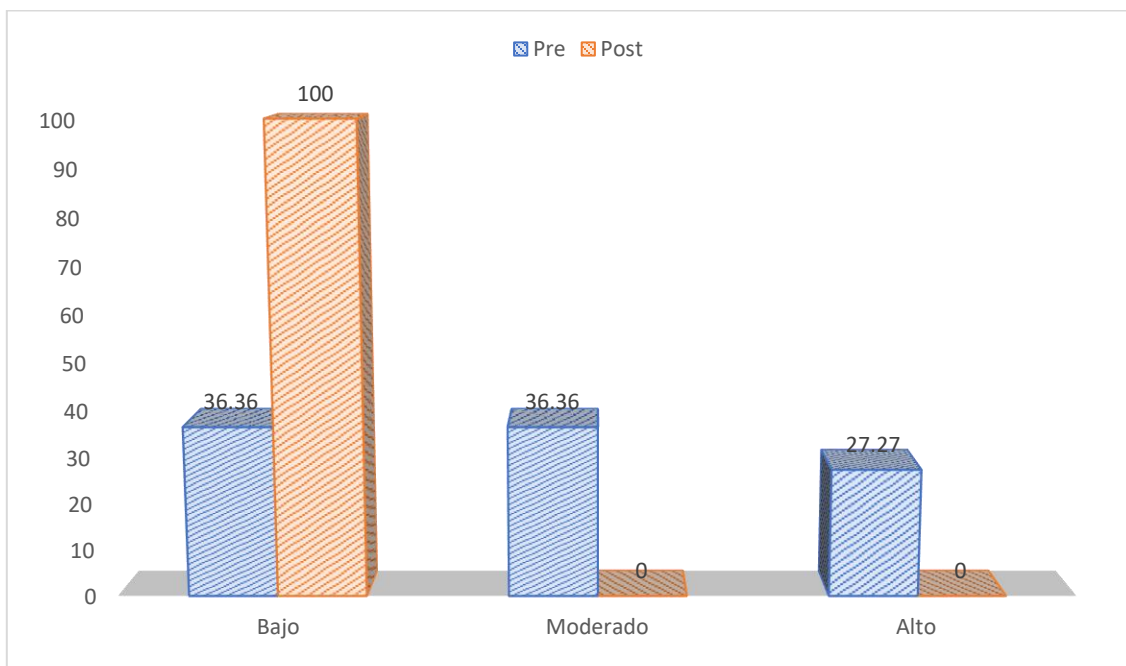
Se ha logrado determinar que existen altas diferencias estadísticamente significativas entre el pre y el post test debido a que el p-valor es menor del 1%

Tabla N° 02. NIVEL DEL PRE Y POST TEST DEL PUNTAJE DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA CON PACIENTES DROGODEPENDIENTES, SULLANA-PIURA,2019

		Test			
		Pre		Post	
		N	%	n	%
Estrés	Bajo	4	36,36	11	100,00
	Moderado	4	36,36	0	,00
	Alto	3	27,27	0	,00
	Total	11	100,00	11	100,00

Fuente: test aplicado

Grafico N° 01. Nivel del pre y post test del puntaje de estrés laboral en el personal que labora con pacientes drogodependientes, sullana-piura,2019



Fuente: test aplicado

### Hipótesis y objetivo 01

Tabla N° 03. DIFERENCIA DE PROMEDIOS DEL PRE Y POST TEST DEL PUNTAJE DE LA DIMENSION **AGOTAMIENTO EMOCIONAL** DEL ESTRES LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA CON PACIENTES DROGODEPENDIENTES, SULLANA-PIURA,2019

	t	gl	Sig. (bilateral)
Cansancio emocional .Pre - Cansancio emocional Post	9,138	10	,000

Fuente: Test aplicado

Se ha logrado determinar que existen altas diferencias estadísticamente significativas entre el pre post test debido a que el p-valor es menor del 1%.

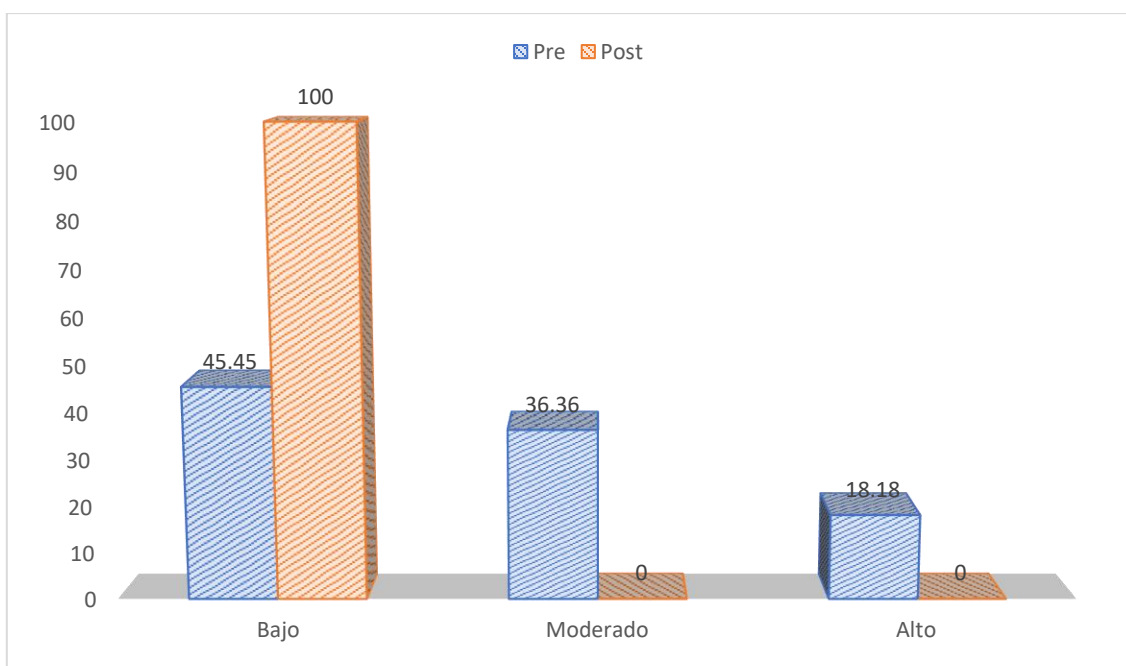


Tabla N° 04. NIVEL DEL PRE Y POST TEST DEL PUNTAJE DE LA DIMENSION **CANSANCIO** DEL ESTRES LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA CON PACIENTES DROGODEPENDIENTES, SULLANA-PIURA,2019

Cansancio emocional		Test			
		Pre		Post	
		N	%	n	%
Bajo		5	45,45	11	100,00
Moderado		4	36,36	0	,00
Alto		2	18,18	0	,00
Total		11	100,00	11	100,00

Fuente: test aplicado

Grafico N° 02. Nivel del pre y post test del puntaje de la dimensión cansancio del estrés laboral en el personal que labora con pacientes drogodependientes, sullana-piura,2019



Fuente: test aplicado

### Hipótesis y objetivo 02

Tabla N° 05. DIFERENCIA DE PROMEDIOS DEL PRE Y POST TEST DEL PUNTAJE DE LA DIMENSION DE **DESPERSONALIZACION** DEL ESTRES LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA CON PACIENTES DROGODEPENDIENTES, SULLANA-PIURA,2019

Despersonalización Pre - Despersonalización Post	T	gl	Sig. (bilateral)
	5,671	10	,000

Fuente: Test aplicado

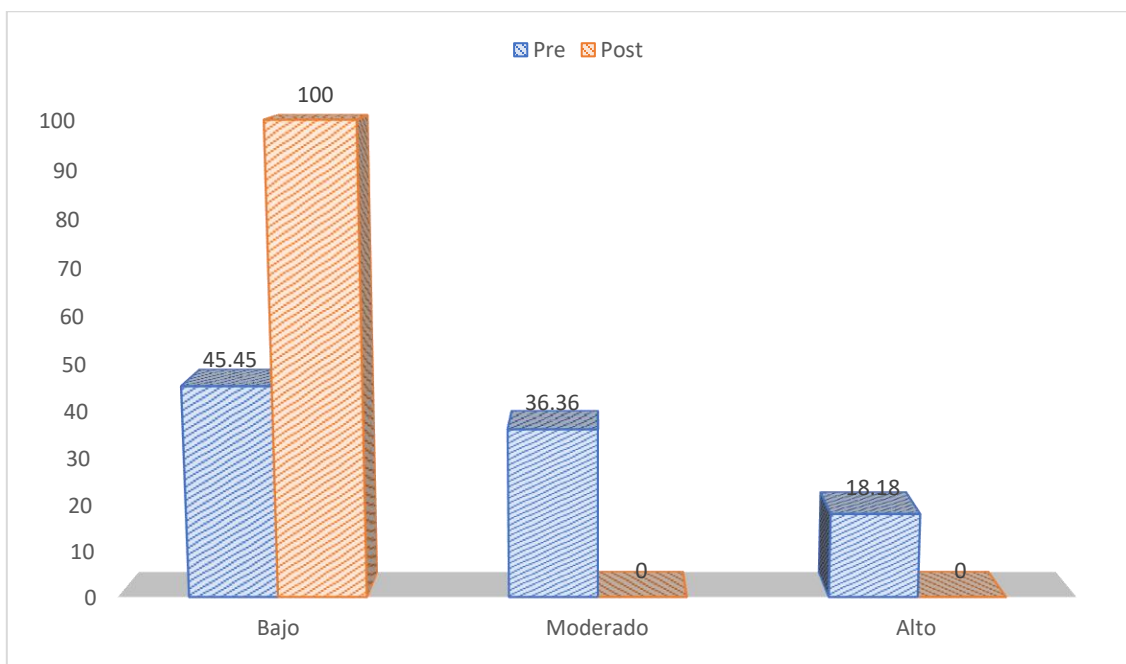
Se ha logrado determinar que existen altas diferencias estadísticamente significativas entre el pre post test debido a que el p-valor es menor del 1

Tabla N° 06. NIVEL DEL PRE Y POST TEST DEL PUNTAJE DE LA DIMENSION DE DESPERSONALIZACION DEL ESTRES LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA CON PACIENTES DROGODEPENDIENTES, SULLANA-PIURA,2019

		Test			
		Pre		Post	
		N	%	n	%
Despersonalización	Bajo	5	45,45	10	90,91
	Moderado	4	36,36	1	9,09
	Alto	2	18,18	0	,00
	Total	11	100,00	11	100,00

Fuente: test aplicado

Grafico N° 03. nivel del pre y post test del puntaje de la dimensión de despersonalización del estrés laboral en el personal que labora con pacientes drogodependientes, sullana-piura,2019



Fuente: test aplicado.

### Hipótesis y objetivo 03

Tabla N° 07. DIFERENCIA DE PROMEDIOS DEL PRE Y POST TEST DEL PUNTAJE DE LA **REALIZACION PERSONAL** DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA CON PACIENTES DROGODEPENDIENTES, SULLANA-PIURA,2019

	T	gl	Sig. (bilateral)
Realización personal Pre - Realización personal Post	10,615	10	,000

Fuente: Test aplicado

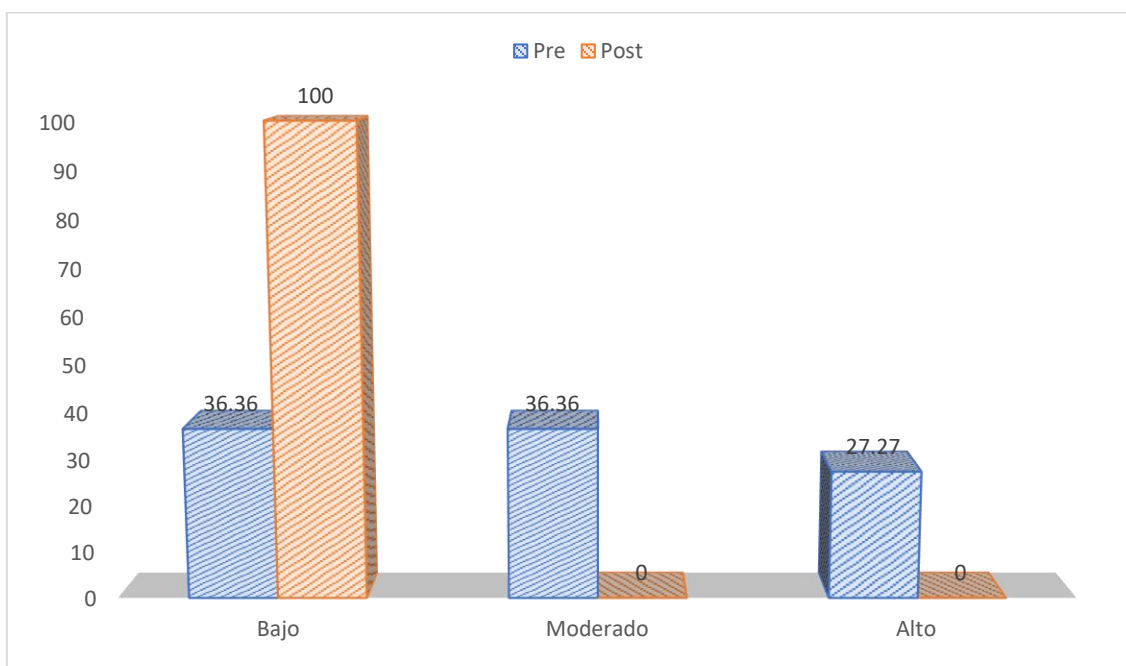
Se ha logrado determinar que existen altas diferencias estadísticamente significativas entre el pre post test debido a que el p-valor es menor del 1%.

Tabla N° 08. NIVEL DEL PRE Y POST TEST DEL PUNTAJE DE LA REALIZACION PERSONAL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA CON PACIENTES DROGODEPENDIENTES, SULLANA-PIURA,2019

		Test			
		Pre		Post	
		N	% d	n	% d
Realización personal	Bajo	4	36,36	11	100,00
	Moderado	4	36,36	0	,00
	Alto	3	27,27	0	,00
	Total	11	100,00	11	100,00

Fuente: test aplicado

Grafico N° 04. Nivel del pre y post test del puntaje de la realización personal de estrés laboral en el personal que labora con pacientes drogodependientes, sullana-piura,2019



Fuente: test aplicado

#### 4.2. Discusión

Para determinar la confiabilidad del instrumento en esta investigación el cuestionario de Maslach Burnout sobre el estrés se utilizó el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach el cual nos dio un coeficiente de 0.783, lo cual permite decir que el instrumento empleado en la prueba piloto para medir las dimensiones del estrés es aceptable.

El instrumento consta de 22 ítems de los cuales no se eliminó ninguna dimensión, pues se observa que ningún ítem genera correlaciones negativas, lo que nos indica que los ítems están midiendo lo mismo que el instrumento. A pesar que es un instrumento estandarizado y ya validado en otros contextos se realizó este procedimiento para la adecuación a nuestra realidad del estudio.

Luego, se utilizó una baremación cuartílica para las dimensiones de la variable estrés clasificándolas según puntaje en Alto, Moderado y Bajo y con respecto a las pruebas de hipótesis se llegó a los siguientes resultados:

1. Se ha logrado determinar que existen altas diferencias estadísticamente significativas entre el pre y el post test debido a que el p-valor es menor del 1%

Por lo tanto, ante las evidencias estadísticas presentadas tomamos la decisión de rechazar la hipótesis nula, es decir si existe diferencia significativa en el nivel de **estrés laboral** del personal que labora con pacientes drogodependientes en el centro de rehabilitación San Francisco de Asís antes y después de la intervención. Y además podemos decir que, si empleamos adecuadamente un programa de intervención este, mejorará significativamente el nivel de **estrés laboral** en el personal que labora con pacientes drogodependientes del centro de rehabilitación San Francisco de Asís.

2. Se ha logrado determinar que existen altas diferencias estadísticamente significativas entre el pre post test debido a que el p-valor es menor del 1%, por tanto, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, es decir es decir si existe diferencia significativa en el nivel de **agotamiento emocional** del personal que labora con pacientes drogodependientes en el centro de rehabilitación San Francisco de Asís antes y después de la intervención. Y además podemos decir que, si aplicamos adecuadamente un programa de intervención este, mejorará significativamente el nivel de **agotamiento emocional** en el personal que labora con pacientes drogodependientes del centro de rehabilitación San Francisco de Asís.

3. Se ha logrado determinar que existen altas diferencias estadísticamente significativas entre el pre post test debido a que el p-valor es menor del 1%, por tanto, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, es decir es decir si existe diferencia significativa en el nivel de **despersonalización** del personal que labora con pacientes drogodependientes en el centro de rehabilitación San Francisco de Asís antes y después de la intervención. Y además podemos decir que, si aplicamos adecuadamente un programa de intervención este, mejorará significativamente el nivel de **despersonalización** en el personal que labora con pacientes drogodependientes del centro de rehabilitación San Francisco de Asís.

4. Se ha logrado determinar que existen altas diferencias estadísticamente significativas entre el pre post test debido a que el p-valor es menor del 1%., por tanto, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, es decir si existe diferencia significativa en el nivel de **realización personal** en las personas que laboran con pacientes drogodependientes en el centro de rehabilitación San Francisco de Asís antes y

después de la intervención. Y además podemos decir que, si aplicamos adecuadamente un programa de intervención este, mejorará significativamente el nivel de **realización personal** en dichas personas que laboran con pacientes drogodependientes del centro de rehabilitación San Francisco de Asís.

## CONCLUSIONES

1.-El estrés laboral se presenta en los profesionales que laboran con pacientes drogodependientes, el estrés es una de las causas más nombradas en la aparición de enfermedades que se pueden desarrollar en los ámbitos laborales como; los trastornos digestivos, falta de sueño, dolor de cabeza y tensiones musculares que deterioran la calidad de vida de las personas. Invertir en la prevención del estrés laboral es rentable para las organizaciones debido a que previene tener un empleado estresado que puede presentar ausentismo, poco sentido de pertenencia, baja satisfacción, productividad y proactividad, situación que causa pérdidas económicas para las organizaciones.

2.-Existen diferencias significativas en el pres y post test, en cuanto al agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, estadísticamente existe un porcentaje no menor del 1%. Destaca la gran despersonalización observada, que, al no corresponderse con un nivel similar de cansancio emocional puede entenderse no sólo como una consecuencia de este sino posiblemente como una estrategia de autoprotección y, en tal medida, de afrontamiento de las circunstancias estresantes habituales en el trabajo con estos pacientes, pero también frente a las demandas institucionales.

3.- Además a través de los métodos clínicos aplicados como la observación y la entrevista, durante la investigación se evidencio la baja sensación de realización profesional, lo que se puede justificar debido a la intensa rotación de profesionales y así mismo por su reposición por nuevos profesionales que aún no han adquirido la suficiente capacitación y conocimiento necesarias para desenvolverse en un campo tan complejo



3.-Los resultados aquí presentados suman información a las evidencias de eficacia previas del programa, como una intervención potencialmente útil para incrementar el bienestar físico y psicológico. Se asume como necesario el seguimiento del estudio sobre la eficacia de la intervención a través de un diseño experimental, y que incluya la evaluación directa de los recursos psicológicos a que hace referencia el programa; el incremento del optimismo disposicional puede haber conllevado una reducción de las quejas de salud subjetivas, en tanto que el optimismo supone adoptar una disposición positiva ante la vida, en la cual la persona muestra una mayor confianza en sus posibilidades de éxito así como estrategias de afrontamiento activas ante las posibles adversidades.

## RECOMENDACIONES

1.-La baja consideración social de estos centros, de la población que atienden y de los profesionales que la desarrollan puede estar en la base de la frustración, y en los casos en que el reconocimiento social existe se observa que los niveles de frustración profesional son sensiblemente menores. Sería deseable que los responsables de estos programas diseñaran actividades encaminadas a dar a conocer las características de un desempeño profesional tan complejo que dotaran de algún prestigio a quienes la desarrollan, lo que incidiría, por una parte, en la disminución del malestar experimentado por estos profesionales y, por otra, a una más adecuada provisión de ayuda a los clientes de estos dispositivos. Tales actividades no deberían limitarse únicamente a actividades de formación, por otra parte, necesarias y convenientes, sino también a actividades dirigidas a la proyección social y a la búsqueda de un prestigio no adquirido en la medida en que son más obvios los frecuentes fracasos que los no menos frecuentes éxitos parciales o totales de la acción profesional.

2.- Fomentar la utilización de pausas activas, actividades de recreación y esparcimiento en las instituciones como factor protector ante el síndrome de burnout, ya que permitirá la preservación en la salud física y mental de los colaboradores.

3.-Seguir desarrollando talleres de prevención del estrés laboral y de asertividad, así como instruirse en el adecuado manejo de situaciones estresantes y que los psicólogos fortalezcan sus habilidades sociales.

#### IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

4. Acosta, José María. 2008. Gestión del estrés: Cómo entenderlo, cómo controlarlo y cómo sacarle provecho. Barcelona: Bresca Editorial
5. Barquero, I. (2014) Máster en drogodependencias. Asociación para la Prevención y la Investigación en Dependencias, Madrid-España
6. Boronat, J. (2007). Programas de orientación educativa. UNED. España
7. Comité Mixto OIT/OMS de medicina del trabajo Identificación y control de los factores psicosociales nocivos en el trabajo Ginebra. (1984)
8. Diario Oficial El Peruano: Normas Legales, Decreto Supremo N° 00520-2012TR, Reglamento Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, Pág. 464861 [Internet]. Perú: Editora Perú; 2010 [actualizado 25 Abr 2012; citado 15 Jul 20113]. Disponible en: <http://www.elperuano.com.pe/edicion>
9. ¿Qué es el estrés laboral? (2014) [en línea] Vocati Consulting. Disponible en: <http://vocaticonsulting.pe/articulo/que-es-el-estres-laboral/> [2015, 25 de febrero]. Sauter
10. García, A. (2013), “Factores de riesgo y el estrés en enfermeras de Es salud – Ica, 2010”. Perú. 1(2): (55-63). Revista de enfermería. Vanguardia. Recuperado de: <file:///C:/Users/Magda/Downloads/11-45-1-PB.pdf>
11. Gutiérrez, S. (18 de setiembre de 2014). “Los problemas económicos generan la ansiedad o el estrés”. Revista vida sana. Recuperado de: <http://www.revistavidasana.com/los-problemas-economicos-genera-la-ansiedad-o-el-estres/>
12. Kristensen, T., Landsbergis, P., Johnson, Moncada, S., Serrano, Cl., Cano, E. (2007). V Foro ISTAS Experiencias de prevención. [en línea]. Instituto sindical de trabajo, ambiente y salud (ISTAS). Disponible en: <http://www.istas.net/web/abreenlace.asp?idenlace=5865> [2014, 13 de diciembre].
13. Lazarus, R.S. y Folkman S. (1986) Estrés y procesos cognitivos. Barcelona. Ed. Martínez Roca.
14. López, J. (2015) Tesis para optar el título de médico cirujano: "Síndrome de Burnout en médicos asistentes y residentes del hospital de la amistad Perú -Corea Santa Rosa, Piura periodo enero - febrero 2015
15. Maslach C. Burnou T. (1981) A social psychological analysis. En: Jones JW, editor. The
16. Pedrero Pérez, E.; Puerta García, C. Lagares Roibas, A.; Sáez Maldonado, A. y García
17. Matarredona, M. (Abril, 2012), “El estrés patológico”. ¿Estamos seguros de lo que es el estrés?. Teoría basada en el estímulo. Humanidad y Ciencia. Recuperado de: [http://humanidadyciencia.blogspot.pe/2012\\_04\\_20\\_archive.html](http://humanidadyciencia.blogspot.pe/2012_04_20_archive.html)
18. Morrill, H. (1990). “Program Development”. En: Vélez de Medrano (1998). Orientación e Intervención Psicopedagógica. Conceptos, Modelos, Programas y Evaluación. Málaga: Aljibe.
19. Pedrero Pérez EJ, Segura López I. (2013) Los trastornos de la personalidad en
20. drogodependientes y su relación con la dificultad de manejo clínico. Trastornos Adictivos

21. Repetto, E. (1994). Orientación Educativa e Intervención Psicopedagógica. Madrid: UNED.
22. Riart, J. (1996). Funciones General y Básica de la Orientación. En: M. Álvarez & R. Bisquerra. (Coords): Manual de orientación y Tutoría. Barcelona: Praxis
23. Selye H. (1952), "The Story on the adaptation Syndrome". Montreal: Acta, inc., Medical Publisher. Printed In Canadá. <http://www.evolocus.com/Textbooks/Selye1952.pdf>.
24. Velayos, J. (2010). Para pensar evolucionismo, mente y cerebro, genero y estrés... Navarra: Eunsa
25. Villalobos, J. (1999). Estrés Y Trabajo. Extraído el 02 de marzo, 2006, de [http://www.medspain.com/n3\\_feb99/stress.htm](http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm)
26. Williams, Stephen, y Lesley Cooper. 2004. Manejo del estrés en el trabajo: Plan de acción detallado para profesionales. México D.F: Editorial El Manual Moderno

## **ANEXOS**

Número 1. Autorización

Número 2. Matriz general de Consistencia

Número 3. Matriz básica de consistencia

Número 4. Diagrama de Ganz

Número 5. Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Número 6. Programa de intervención.

  
Francisco Ramirez Estrada  
DNI: 93568458

SOLICITA AUTORIZACION PARA APLICACIÓN  
DE PROGRAMA DE INTERVENCION.

SEÑOR DIRECTOR DEL CENTRO DE REHABILITACION SAN FRANCISCO DE ASIS.-

FRIDA XIMENA OLAYA GUTIERREZ, egresada de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Piura, identificada con DNI N° 76852111, con domicilio real en calle Ugarteche N° 216 del distrito y provincia de Sullana, a Ud. con respeto digo:

Que, estando la suscrita elaborando mi tesis dirigida a la utilización de un programa de intervención para reducir el stres laboral en el personal que labora con pacientes drogo dependientes, **SOLICITO NOS OTORGUE AUTORIZACION** para la aplicación de dicho programa en el centro de rehabilitación que Ud. dirige.

**POR LO TANTO:**

Señor Director; sirvase acceder a mi pedido conforme lo solicitado.



Sullana, 18 diciembre del 2018

ANEXO N° 02 Matriz general de consistencia

<b>Título: PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA CON PACIENTES DROGODEPENDIENTES, SULLANA-PIURA, 2019</b> <b>Nombre del Tesista: Br. FRIDA XIMENA OLAYA GUTIÉRREZ</b>				
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables/Indicadores	Metodología
<p><b>General:</b> ¿En qué medida la aplicación del programa reduce el estrés laboral en el personal que labora con pacientes drogodependientes del centro de rehabilitación San Francisco de Asís?</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>1.- ¿Cuál es el nivel de agotamiento emocional en el personal que labora con pacientes drogodependientes del centro de rehabilitación San Francisco de Asís?</p> <p>2.- ¿Cuál es el nivel de despersonalización que presenta el personal que labora con pacientes drogodependientes del centro de rehabilitación San Francisco de Asís?</p>	<p><b>General:</b> Establecer la efectividad de un programa de intervención para reducir el estrés laboral en el personal que labora con pacientes drogodependientes del centro de rehabilitación San Francisco de Asís, Sullana-2019</p> <p><b>Específico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar los niveles de estrés del personal objeto de estudio antes y después del desarrollo del programa de intervención.</li> <li>Identificar el nivel de agotamiento emocional en el personal que labora con pacientes drogodependientes del centro de rehabilitación San Francisco de Asís</li> </ul>	<p><b>General:</b> La aplicación de programa de intervención reduce el estrés laboral en el personal que labora con pacientes drogodependientes, en el centro de rehabilitación San Francisco de Asís de Sullana-Piura</p> <p><b>H1.</b> Existe diferencia significativa en el nivel de estrés laboral del personal que labora con pacientes drogodependientes en el centro de rehabilitación San Francisco de Asís antes y después de la intervención</p> <p><b>Ho.</b> No existe diferencia significativa en el nivel de estrés laboral del personal que labora con pacientes drogodependientes en el centro de rehabilitación</p>	<p><b>Unidad de análisis:</b> <b>Variable Independiente:</b> <b>Programa:</b> Es un conjunto de actividades que tienen una secuencia determinada y es ejecutado por la investigadora a través de seis sesiones, con el fin de que se cumpla el objetivo de reducir el estrés, mejorando las condiciones de salud física y mental del grupo que se le aplique.</p> <p><b>Dimensión:</b> Teórico-Participativo y Dinámico</p> <p><b>Indicadores:</b> 1er sesión 2da.sesión 3era.sesión 4ta sesión 5ta.sesión 6ta.sesión</p>	<p><b>Enfoque:</b> Investigación Cualitativa</p> <p><b>Diseño:</b> Pre experimental</p> <p><b>Tipo:</b> Investigación básica-aplicada</p> <p><b>Población-Muestra</b> Está conformado por once personas que laboran en el centro de rehabilitación San Francisco de Asís, Sullana-Piura. Nueve varones y dos mujeres</p> <p><b>Métodos:</b> La investigación tiene un enfoque cualitativo, con diseño pre-experimental, nivel longitudinal, donde se aplicará un pre test y post-test al mismo grupo en el cual se describen dos (2)</p>

<p>3.- ¿Cuál es el nivel de realización personal que presenta el personal que labora con pacientes drogodependientes del centro de rehabilitación San Francisco de Asís?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el nivel de despersonalización que presenta el personal que labora con pacientes drogodependientes del centro de rehabilitación San Francisco de Asís</li> <li>• Identificar el nivel de realización personal que posee el personal que labora con pacientes drogodependientes del centro de rehabilitación San Francisco de Asís.</li> </ul>	<p>San Francisco de Asís antes y después de la intervención.</p> <p><b>Justificación</b> La OMS alertaba el posible impacto negativo de los cambios en el mundo del trabajo, en la salud de la población de los países industrializados, especialmente relacionados con las nuevas tecnologías, y los factores psicosociales, preveía un aumento de los trastornos menores de la salud mental relacionados con el trabajo. Así que el estrés laboral como una de las causas relevantes de las enfermedades que constituyen la principal causa de muerte en el mundo industrializado</p> <p><b>Importancia</b> La importancia de realizar esta investigación es que el personal que labora en este centro de</p>	<p><b>Variable dependiente</b> <b>Estrés Laboral:</b> Se ha definido como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas, así como el cambio en determinados comportamientos desarrollados en la interacción con las personas a las que se le tiene que cuidar, tomando en cuenta tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal</p> <p><b>Dimensiones-Indicadores-Items</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agotamiento Emocional. - Pérdida de energía con fatiga física y psíquica en el desempeño de las funciones 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.</li> <li>• Despersonalización aparición de ciertas actitudes y sentimientos de carácter negativo hacia los pacientes con los que se trabaja</li> </ul>	<p>variables, una independiente como programa de intervención propiamente dicho, y la otra dependiente que es el estrés laboral</p> <p><b>Técnicas:</b>  Las técnicas son la observación, test y</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario de Maslach Burnout Inventory</p>
--	--	---	--	--



		rehabilitación de usuarios drogodependientes: médico, enfermeras, psicólogos, técnicos de enfermería y personal de apoyo terapéutico que afrontan diariamente eventos de gran intensidad emocional y carga psicosocial, disminuya el estrés que puedan presentar, ya que asumen la responsabilidad en cada paciente para poder sacarlo de la crisis de adicción y abstinencia,	5, 10, 11, 15, 22.  • Realización Personal Tendencia a autoevaluarse negativamente, desarrollar sentimientos de inutilidad e incompetencia y descontento general consigo mismo y con la labor realizada 4, 7, 9, 12, 17, 18,19, 21	
--	--	--	--	--

## ANEXO N° 03

### Matriz Básica De Consistencia

Título del Proyecto:

”PROGRAMA DE INTERVENCION PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA CON PACIENTES DROGODEPENDIENTES DEL CENTRO DE REHABILITACIÓN SAN FRANCISCO DE ASÍS, SULLANA-PIURA, 2019”

Nombre del Tesista:

Frida Ximena Olaya Gutiérrez

	PREGUNTAS	HIPOTESIS	OBJETIVOS
G	¿En qué medida la aplicación del programa reduce el estrés laboral en el personal que labora con pacientes drogodependientes del centro de rehabilitación San Francisco de Asís?	La aplicación de programa de intervención reduce el estrés laboral en el personal que labora con pacientes drogodependientes, en el centro de rehabilitación San Francisco de Asís de Sullana-Piura.	Establecer la efectividad de un programa de intervención para reducir el estrés laboral en el personal que labora con pacientes drogodependientes del centro de rehabilitación San Francisco de Asís, Sullana-2019
E1	1.- ¿Cuál es el nivel de agotamiento emocional en el personal que labora con pacientes drogodependientes del centro de rehabilitación San Francisco de Asís?	<b>H1.</b> Existe diferencia significativa en el nivel de estrés laboral del personal que labora con pacientes drogodependientes en el centro de rehabilitación San Francisco de Asís antes y después de la intervención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar los niveles de estrés del personal objeto de estudio antes y después del desarrollo del programa de intervención.</li> </ul>
E2	2.- ¿Cuál es el nivel de despersonalización que presenta el personal que labora con pacientes drogodependientes del centro de rehabilitación San Francisco de Asís?	<b>H0.</b> No existe diferencia significativa en el nivel de estrés laboral del personal que labora con pacientes drogodependientes en el centro de rehabilitación San Francisco de Asís antes y después de la intervención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar el nivel de agotamiento emocional en el personal que labora con pacientes drogodependientes del centro de rehabilitación San Francisco de Asís</li> </ul>

E3	3.- ¿Cuál es el nivel de realización personal que presenta el personal que labora con pacientes drogodependientes del centro de rehabilitación San Francisco de Asís?		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el nivel de despersonalización que presenta el personal que labora con pacientes drogodependientes del centro de rehabilitación San Francisco de Asís</li> </ul>
E4			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el nivel de realización personal que posee el personal que labora con pacientes drogodependientes del centro de rehabilitación San Francisco de Asís</li> </ul>

# ANEXO N° 4

## Diagrama de gantt

Actividades	Inicio	Fin	Duración	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO-FEBRERO-MARZO		
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1,2,3,4	1,2,3,4	1,2,3,4
Revisión Bibliográfica	9/01/2018	30/09/2018	4 semanas															
Planteamiento del problema y objetivos de la investigación	11/01/2018	30/11/2018	4 semanas															
Metodología	12/01/2018	15/12/2018	2 semanas															
Elaboración y Presentación de Proyecto de tesis	16/12/2018	30/12/2018	02 semanas															
Recolección de	1/01/2019	30/1/2019	4 semanas															
Análisis de los datos	1/01/2019	30/1/2019	4 semanas															
Presentación de los datos	1/01/2019	30/1/2019	4 semanas															
Interpretación de los resultados	2/01/2019	15/2/2019	2 semanas															
Conclusiones y recomendaciones	16/02/2019	28/2/2019	2semana															
Elaboración y entrega del informe	3/01/2019	30/12/2018	4 semanas															

## ANEXO N° 05

### Cuestionario de Maslach Burnout Inventor

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

**0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. 2= UNA VEZ AL MES O MENOS.**  
**3= UNAS POCAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= POCAS VECES A LA SEMANA.**  
**6= TODOS LOS DÍAS.**

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	

## ANEXO ° 6

### **PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA CON PACIENTES DROGODEPENDIENTES, SULLANA-PIURA,2019**

Es un conjunto de actividades que tienen una secuencia determinada y es ejecutado por la investigadora a través de seis sesiones, con el fin de que se cumpla el objetivo de reducir el estrés, mejorando las condiciones de salud física y mental del grupo que se le aplique.

#### **1er Sesión**

Identificar las fuentes que le generan estrés, sus consecuencias en el rendimiento laboral y las repercusiones que estas tienen en su salud.

#### **2da.sesion**

Entrenamiento en la autorregulación de emociones

#### **3er.sesion**

Técnica de Relajación Muscular Progresiva

#### **4ta sesión**

Técnica de relajación Respiración Diafragmática

#### **5ta sesión**

Programa integral para disminuir el estrés

#### **6ta sesión**

Uso de estrategias de afrontamiento

## SESION 1

Identificar las fuentes que le generan estrés, sus consecuencias en el rendimiento laboral y las repercusiones que estas tienen en su salud.

TEMA	OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	METODO DE ENSEÑANZA	TECNICA DE APOYO	RECURSOS	DURACION
Bienvenida	Conocer al facilitador del programa. Conocer el objetivo general y el contenido temático del programa	Se presentará la facilitadora del programa: Ximena Olaya. Se dará una breve información de los temas a tratar y las expectativas y reglas respecto al programa	Técnica expositiva		Ambiente asignado Rotafolios y marcadores Cañón multimedia	05 minutos
Presentación	Conocer a los compañeros de grupo	Se realizará una presentación de cada integrante, con una pequeña reseña sobre su vida.	Técnica expositiva	Dinámica rompe hielo de saludo y bienvenida	Gafetes	10 minutos
El estrés y sus síntomas	Definir el concepto de estrés psicológico e identificar de manera personal sus síntomas fisiológicos en un esquema del cuerpo humano y escribir los más comunes.	Se le solicitará definir el estrés - En un esquema del cuerpo humano los participantes podrán anotar algunos síntomas fisiológicos que más se presentan cuando hay presencia de estrés	Exposición programada	Lluvia de ideas	Cañón, rotafolios, marcador manual del curso	25 minutos
Fuentes generadoras de estrés  Calidad de vida en el trabajo (CVT)	Generadoras de estrés en los ámbitos personal, familiar, social y laboral. Discutir en equipo cuales son las consecuencias del estrés en la vida laboral y sus repercusiones en la salud	Exposición sobre: - Estrés laboral - Consecuencias del estrés - Repercusiones en la salud  El participante por escrito tendrá que jerarquizar los aspectos que afectan de manera individual la calidad de vida en el trabajo.	Exposición programada	discusión en pequeños grupos.  Panel de discusión	Fichas didácticas	20 minutos

## SESION 2

### Entrenamiento en la autorregulación de emociones

TEMA	OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	METODO DE ENSEÑANZA	TECNICA DE APOYO	RECURSOS	DURACION
Conocimiento Emocional	Aprender a identificar, comprender y manejar adecuadamente las emociones, pensamientos y las conductas asociadas.	Exposición: Centrarte en el presente, dejar de rumiar y evitar, tolerar y aceptar las emociones. Adquirir un conocimiento útil que a partir de entonces te acompañará siempre y que te permitirá afrontar mejor las situaciones venideras, y prevenir los problemas emocionales.	expositiva	Espacio de reflexión Mostrar apertura hacia nuevas ideas y oportunidades, siempre que sean válidas para ayudarnos a avanzar. Comprometerse a valorar las situaciones desde el principio de realidad.	Fichas, lapiceros, posit Lectura las corazas emocionales. Fotocopias	20 minutos
Afrontamiento adecuado de las emociones y situaciones.	Descubrir y aprender nuevas destrezas y habilidades emocionales.	Desarrollar estrategias más adaptativas para favorecer el progreso adecuado de todos los aspectos de tu vida e incrementar tu satisfacción personal	expositiva	Técnica de Respiración adecuada Juego de roles con diálogos constructivos entre los participantes.	Colchonetas Fichas de dialogo con pensamientos y comportamientos asertivos	40 minutos



### SESION 3

#### Técnica de Relajación Muscular Progresiva

TEMA	OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	METODO DE ENSEÑANZA	TECNICA DE APOYO	RECURSOS	DURACION
Técnica de Relajación Muscular Progresiva	Reconocer los fundamentos teóricos de la técnica de Relajación Muscular Progresiva y explicar en equipo al grupo con un esquema	El capacitador brindará las instrucciones para la realización de la práctica.	Expositiva programada	Elaboración de esquema	Cañón multimedia Cartulina y marcador	10 minutos
Sesión práctica técnica de relajación muscular progresiva	Practicar la técnica de Relajación Muscular Progresiva mediante el seguimiento de las instrucciones del capacitador.	- Los participantes pondrán en prácticas las técnicas de relajación muscular progresiva.	Guía programada	Respiración	Radiograbadora Música apropiada colchometas	50 minutos

## SESION 4

### Técnica de relajación Respiración Diafragmática

TEMA	OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	METODO DE ENSEÑANZA	TECNICA DE APOYO	RECURSOS	DURACION
Técnica de relajación Respiración Diafragmática	Reconocer los fundamentos teóricos de la técnica de Respiración Diafragmática y explicar en equipo al grupo con un esquema	Exposición: - Técnicas de Relajación: Respiración Diafragmática	Expositiva programada	Elaboración de esquema	Cañón multimedia Cartulina y marcador	10 minutos
Práctica Técnica de relajación respiración diafragmática	Diafragmática y explicar en equipo al grupo con un esquema	-El capacitador brindará las instrucciones para la realización de la práctica.  - Los participantes pondrán en prácticas las técnicas de relajación Diafragmática	Guía programada	Respiración	Radiograbadora Música apropiada colchometas	50 minutos

## SESION 5

### Programa integral para disminuir el estrés

TEMA	OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	METODO DE ENSEÑANZA	TECNICA DE APOYO	RECURSOS	DURACION
Programa Integral para Disminuir el estrés	Verificar las acciones necesarias para prevenir el estrés o disminuirlo	<p>Otras recomendaciones para disminuir el estrés.</p> <p>Se verifica las acciones necesarias para prevenir el estrés o disminuido.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Mantener una dieta equilibrada</li><li>- Respetar los horarios de las comidas</li><li>- Comenzar el día con un buen desayuno.</li><li>- Dormir suficiente número de horas y de manera regular.</li><li>- Realizar ejercicios de relación y meditación</li><li>- Practicar algún deporte</li><li>- Reforzar los estilos de afrontamiento adaptativos y el locus de control interno</li><li>- Valoración y apreciación de los recursos disponibles para hacer frente a situaciones estresantes.</li><li>- Fijar objetivos cotidianos y establecer prioridades</li></ul>	Expositiva programada	Elaboración de esquema	Cañón multimedia Cartulina y marcador	10 minutos

## SESION 6

### Uso de estrategias de afrontamiento

TEMA	OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	METODO DE ENSEÑANZA	TECNICA DE APOYO	RECURSOS	DURACION
Medición del estrés	Conocer los métodos para medir el estrés y la automedición de la temperatura corporal mediante un termómetro reconociendo visualmente los cambios de ésta en función de la respiración y los pensamientos	Exposición: - Se realizará algunos ejercicios con los participantes sobre cómo medir la temperatura corporal. - Se explicará cómo podemos visualmente conocer los cambios de la función respiratoria.	Exposición programada	Panel de discusión	Termómetro demogálvanico	
Estilos de afrontamiento al estrés	Reconocer los diferentes estilos de afrontamiento al estrés y cuáles son utilizados con mayor frecuencia en lo individual	Exposición: - Estilos de afrontamiento del estrés. - Los que se utilizan con mayor frecuencia en lo individual	Exposición programada	Panel de discusión	Cañón multimedia Cartulina y marcador	10 minutos
Evaluación final	Conocer el nivel de conocimientos adquirido durante el programa	- El capacitador entregará una hoja de evaluación a cada integrante para medir los conocimientos que adquirido en el curso	Instrucción programada		Hoja de evaluación	05 minutos